

Repérer, évaluer et prévenir

les risques professionnels dans les métiers de la propreté

PRO
PRE
TE

Repérer, évaluer et prévenir
les risques professionnels dans les métiers de la propreté

Agence PTC - 02 35 89 78 00 - Février 2012

Depuis de nombreuses années, les acteurs régionaux de la prévention (CRAMIF, ARACT, DIRECCTE, services de santé au travail…) se mobilisent sur le secteur de la propreté, l'un des secteurs prioritaires du plan Santé travail 2 (2011-2014). Récemment, l'Île-de-France a été retenue par la branche professionnelle comme acteur partenaire pour un programme d'action TMS.

Un secteur prioritaire en plein essor

En intervenant quotidiennement sur les lieux de travail, de transport, d'habitation, de soins, de culture, de sports ou de loisirs, les professionnels de la propreté jouent un rôle social essentiel et participent pleinement à la qualité du cadre vie et de travail.

Leurs métiers, très diversifiés, peuvent les exposer à des risques divers, encore mal repérés et non suffisamment pris en compte ce qui, à terme, peut avoir de grandes conséquences, tant sur leur santé que sur les performances des entreprises. En plein essor, le secteur se développe sur son cœur de métier et s'ouvre de nouvelles perspectives en élargissant la gamme des services offerts, eux-mêmes porteurs de risques spécifiques.

Une démarche partenariale

Pour toutes ces raisons, et parce que la santé au travail est partie intégrante de la réussite des entreprises, la CRAMIF, la DIRECCTE, l'ARACT, la METRANEP, CINERGIE et cinq services de santé au travail d'Île-de-France ont décidé d'amplifier la dynamique de prévention engagée dans les métiers de la propreté, en Île-de-France, en lien avec la branche professionnelle.

Ensemble, dans le cadre d'un groupe de travail régional pluridisciplinaire, ils ont mis en commun leurs connaissances, leur savoir-faire et leur expérience. Cette démarche partenariale a abouti à la réalisation du guide «*Repérer, évaluer et prévenir les risques professionnels dans les métiers de la propreté*» qui s'adresse aux cadres dirigeants et opérationnels du secteur, et vise l'encadrement de proximité.

Un enjeu de taille

Au moment où s'allonge le temps de la carrière professionnelle, se pose avec plus d'acuité encore la question de la santé et de l'emploi des salariés tout au long de la vie professionnelle et la problématique du maintien dans l'emploi, en particulier des seniors.

Ouvrir des pistes pour diminuer les risques et préserver la santé des salariés, éviter les inaptitudes et les restrictions d'aptitude, réduire le nombre d'accidents du travail et de maladies professionnelles, limiter l'absentéisme, le turn-over et les arrêts de travail, prévenir la désinsertion professionnelle, mais aussi donner à l'employeur des clés pour répondre à ses obligations réglementaires et à ses responsabilités… tels sont les objectifs de ce travail collectif.





























Guide - Mode d'emploi

Comment agir sur les risques ?

Le présent guide est destiné, en premier lieu, à l'encadrement - cadres dirigeants, opérationnels ou de proximité - du secteur de la propreté ayant en charge une équipe ou un chantier. Conçu de façon pragmatique, il vise à apporter un éclairage sur les spécificités des risques du métier, à apporter une aide pour le repérage et l'évaluation des risques professionnels, et la mise à jour du Document unique. Il propose une méthode que tous les corps de métier du secteur peuvent utiliser pour mettre en place un programme d'action de prévention qui permettra le maintien dans l'emploi et la prévention de la désinsertion professionnelle.

Ce guide, qui peut être également très utile aux préventeurs, est composé de neuf fiches :

Fiche 1
La propreté : des métiers, des risques

La propreté est un secteur en plein essor, dont les métiers présentent des caractéristiques et des spécificités à prendre en compte. La diversification des services proposés s'accompagne de l'apparition de nouveaux risques.

Fiche 2
Les risques de TMS, troubles musculo-squelettiques

Fiche 3
Les risques chimiques liés à l'utilisation des produits d'entretien

Fiche 4
Les contraintes techniques et organisationnelles • La charge mentale

Fiche 5
Les risques spécifiques : l'exemple du nettoyage en milieu de soins

- *Comment repérer les risques prépondérants (risques de troubles musculo-squelettiques, risques liés à l'utilisation de produits d'entretien, contraintes techniques et organisationnelles, charge mentale) ?*
- *Comment mettre en place un programme d'action de prévention et tenir à jour le Document unique ?*

Fiche 6

Le suivi médical

Le suivi médical est complexe, du fait même de l'activité : multi-sites, multi-employeurs et multi-services de santé au travail. Comment assurer la continuité du suivi médical, notamment dans le cas d'une reprise d'un chantier ou d'un marché ?

Fiche 7
Le maintien dans l'emploi & la prévention de la désinsertion professionnelle

La propreté est un secteur où les salariés sont soumis à de nombreuses contraintes et compte de nombreux travailleurs vieillissants. Comment les maintenir dans l'emploi et prévenir la désinsertion professionnelle ?

Fiche 8
Les acteurs de la prévention

Différents acteurs peuvent accompagner les entreprises dans le repérage des risques, la mise en place d'actions de prévention et le maintien dans l'emploi. Selon la problèmatique, comment mobiliser le bon interlocuteur ?

Fiche 9
Identifier et évaluer les risques : analyse de l'activité

L'analyse de l'activité et la connaissance du travail réel doivent permettre de renforcer l'efficacité des préventeurs. Pour les aider, la check-list de toutes les questions pertinentes à se poser.

Fiche 1

La propreté : des métiers, des risques

En plein essor, particulièrement en Île-de-France, les métiers de la propreté sont présents dans tous les secteurs et lieux d'activité : des plus traditionnels (immeubles d'habitation, locaux administratifs, espaces commerciaux, ateliers, bureaux, plates-formes de production...) jusqu'aux plus sensibles relevant de l'ultra propreté (industries nucléaire, pharmaceutique ou agro-alimentaire...). Au phénomène d'externalisation croissante des activités de nettoyage, observé ces dernières années, s'ajoute la diversification des services offerts par les professionnels pour mieux répondre aux attentes de leurs clients. Ces évolutions favorisent l'émergence de nouveaux métiers, le développement de nouvelles compétences, l'élévation des niveaux de qualification jusqu'à la spécialisation de certains intervenants ; elles s'accompagnent d'exigences de plus en plus importantes en termes de confort, de santé et de sécurité.

Les enjeux de la prévention

Les risques professionnels auxquels sont exposés les salariés sont inhérents à leur métier ; ils sont aussi liés au contexte (diversité des lieux d'intervention, exigences croissantes des clients, non reconnaissance du travail accompli...) ou encore aux organisations et conditions de travail (sites dispersés, horaires décalés, temps partiels, cumul d'emplois...).

Dans ce secteur concurrentiel, caractérisé par une majorité de petites entreprises et une population salariée vieillissante, le suivi médical est complexe du fait même de l'activité, souvent multi-sites, multi-employeurs et multi-services de santé au travail.
Tout l'enjeu du repérage, de l'évaluation et de la prévention des risques professionnels est précisément de préserver la santé des salariés, de réduire l'absentéisme et le turn-over, d'éviter les accidents et les maladies professionnelles, de prévenir la désinsertion professionnelle et de favoriser le maintien dans l'emploi.



La propreté : des métiers, des risques

Démarche : plan d'action et méthodologie

Fiche 1



Pourquoi évaluer les risques professionnels ?

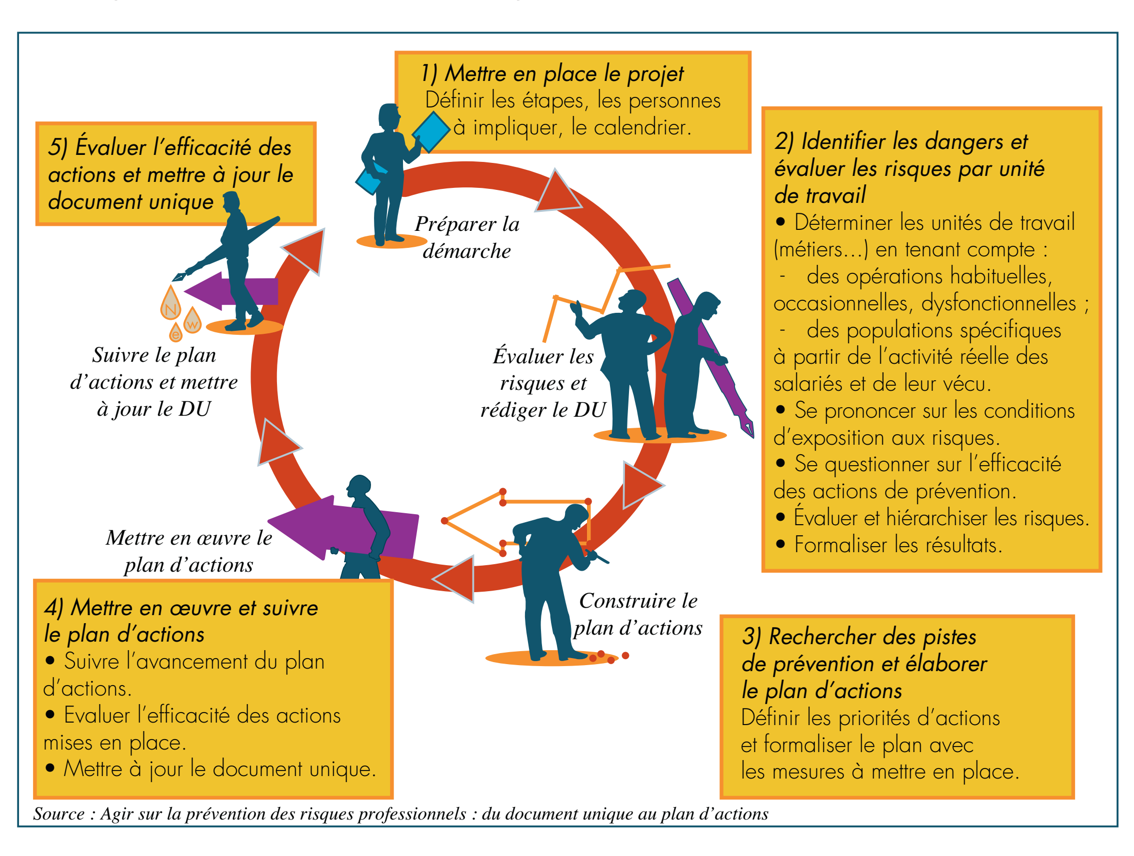
Objectifs

• Réduire les accidents et les maladies professionnelles, améliorer les conditions de travail pour préserver la santé des salariés

- prévenir les maladies professionnelles multifactorielles, par exemple les troubles musculo-squelettiques (TMS), dues à des contraintes physiques ou organisationnelles ;
- prévenir les maladies dues à des agents biologiques ou des allergènes, des agents chimiques dangereux ou des agents cancérogènes, mutagènes, toxiques pour la reproduction (CMR) ;
- réduire les risques liés à la coactivité.

• Améliorer le fonctionnement de l'entreprise

- réduire l'absentéisme et faciliter l'organisation des équipes ;
- diminuer les coûts liés aux dégâts matériels, aux pertes de produits, à la diminution de la qualité du service ;
- baisser les coûts de cotisations liées aux accidents du travail et aux maladies professionnelles et investir dans la prévention.



Source : Agir sur la prévention des risques professionnels : du document unique au plan d'actions

L'évaluation des risques professionnels se fait en lien avec l'entreprise utilisatrice, le donneur d'ordre, le client. Elle se formalise dans le document unique, pour les risques liés au métier, et le plan de prévention pour les risques liés à la coactivité et au travail isolé.



Comment bien démarrer l'étape 2 de la démarche : mieux connaître les risques ?



Les métiers

• *Vos salariés interviennent-ils dans :*

- *des secteurs traditionnels (tertiaire, industriel) ?*
- *des secteurs sensibles comme :*
  - *le milieu de soins ?*
  - *l'industrie nucléaire ?*
  - *l'industrie pharmaceutique ?*
  - *l'industrie agro-alimentaire ?*
- *des métiers associés (maintenance, conciergerie...) ?*

• *Vos salariés, en plus du nettoyage, font-ils des tâches associées ?*

- *désinfection en milieu de soins ou milieu agro-alimentaire ?*
- *maintenance (climatisation...) ?*
- *service de restauration ?*
- *accueil du public ?*
- *entretien (électricité, peinture, espaces verts, ramassage d'encombrants, de déchets...) ?*

Les risques

Dans le cadre de leur activité, vos salariés peuvent-ils être exposés aux :

• *risques de troubles musculo-squelettiques ?*

- *ont-ils des postures pénibles ? Des gestes répétitifs ?*
- *portent-ils des charges lourdes ?*
- *ont-ils les moyens (temps, matériels) d'accomplir leurs tâches ?*
- *sont-ils formés à l'utilisation du matériel, aux "bons gestes" ?*

• *risques chimiques ?*

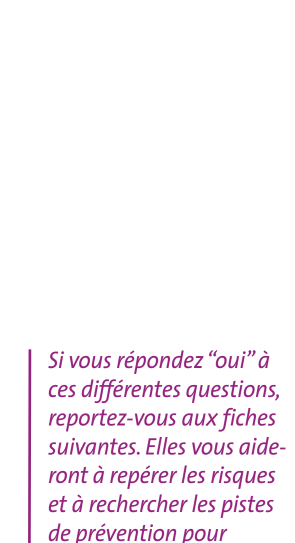
- *manipulent-ils des produits d'entretien, des produits chimiques de nettoyage, des produits de désinfection ou des produits anti-graffitis ?*
- *sont-ils amenés à mélanger ou transvaser des produits ?*
- *savent-ils lire les étiquettes ?*
- *disposent-ils des fiches techniques ?*

• *risques psychosociaux ?*

- *travaillent-ils en présence d'autres professionnels, de clients ?*
- *ont-ils des horaires atypiques (décalés, coupés, de nuit) ?*
- *l'organisation permet-elle de varier les tâches ?*
- *l'activité permet-elle le travail en équipes ?*

• *risques biologiques ?*

- *travaillent-ils en milieu de soins ?*
- *manipulent-ils des déchets ?*



Si vous répondez "oui" à ces différentes questions, reportez-vous aux fiches suivantes. Elles vous aideront à repérer les risques et à rechercher les pistes de prévention pour élaborer votre plan d'actions et préserver la santé de vos salariés :

➾Fiche 2 - Les risques de TMS, troubles musculo-squelettiques.

➾Fiche 3 - Les risques chimiques liés à l'utilisation des produits d'entretien.

➾Fiche 4 - Les contraintes techniques et organisationnelles • La charge mentale.

➾Fiche 5 - Les risques spécifiques : l'exemple du nettoyage en milieu de soins.

Fiche
1

Les salariés

• Vos salariés sont-ils souvent absents pour accident ou maladie ?

• Se plaignent-ils de douleur, de gêne ou évoquent-ils la pénibilité de leur travail ?

• Quels sont les moyens de suivi de la santé au travail des agents de propreté (services de santé au travail, CHSCT, animateurs sécurité...) ?

➾Fiche 6 - Le suivi médical

• Dans vos équipes, comptez-vous des travailleurs handicapés ? Des travailleurs vieillissants ?
• Certains de vos salariés ont-ils des restrictions d'aptitude ?
• Avez-vous aménagé des postes de travail avec votre médecin du travail, un ergonome... pour certains de vos salariés ?
• Disposez-vous de procédures spécifiques de maintien dans l'emploi au poste de travail pour des salariés au retour d'arrêts prolongés pour maladie ou accident ?

➾Fiche 7 - Le maintien dans l'emploi et la prévention de la désinsertion professionnelle

• Connaissez-vous votre équipe de santé au travail ? Les autres acteurs de la prévention de votre région (ARACT, CARSAT, CRAMIF, DIRECCTE...) ?

➾Fiche 8 - Les acteurs de la prévention

• Identifier et évaluer les risques nécessite de mieux connaître l'activité des salariés et leur travail réel. Une "check-list" a été élaborée à l'intention des préventeurs (en entreprise ou hors entreprise).

➾Fiche 9 - Identifier et évaluer les risques : analyse de l'activité

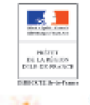
Si vous êtes concernés, suivez le guide...

Autres risques : se poser les bonnes questions

Dans le cadre de leur activité, vos salariés peuvent être exposés à d'autres risques : risque routier (déplacement d'un chantier à l'autre), risque de chute (travail en élévation), risque électrique, risque de rayonnements...
Ils peuvent être amenés à intervenir dans un environnement difficile (bruit, poussières, vibrations...) ou de façon isolée.

Vos salariés...

• connaissent-ils les risques auxquels ils sont exposés et les moyens de se protéger ?
• respectent-ils les procédures ?
• ont-ils à leur disposition des équipements adaptés à leur activité : gants , casque, masque, harnais, chaussures ?
• sont-ils formés aux moyens de prévention ?
• les nouveaux embauchés et les salariés qui changent de site bénéficient-ils d'une formation particulière ?
• en cas d'accident, des procédures d'urgence sont-elles mises en place ?
• l'entreprise dispose-t-elle d'une personne en charge de la sécurité ? D'un CHSCT (comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail) ?

















Crédits photos :
ACMS/J.-F. Lange, CMIE/Agence Axe Partner Shutterstock, FEP, Fotolia, Hôpital Tenon (GHHU Paris Est).

Fiche
2

Les risques de TMS,
troubles musculo-squelettiques

Depuis de nombreuses années, les acteurs régionaux de la prévention se mobilisent sur le sujet des TMS. Récemment, l'Île-de-France a été retenue par la branche professionnelle pour participer à un programme d'action TMS. Les métiers de la propreté sont, en effet, parmi les activités les plus touchées par ce type de risque qui concerne de nombreux postes de travail occupés par les agents de service dans tous types de lieux de travail : immeubles, bureaux, hôtels, établissements de soins, espaces publics (rues, trains, gares, aéroports...).
Ces douleurs invalidantes qui affectent l'épaule, le coude, le poignet ou le dos peuvent être occasionnées par la combinaison de plusieurs facteurs : gestes répétés, postures contraignantes, matériel mal adapté ou mal utilisé, défaut d'organisation, stress lié à des contraintes de temps ou une charge de travail excessive.
Les TMS ne doivent pas être négligés car ils peuvent avoir des conséquences graves : handicap à vie, inaptitude, difficulté de maintien dans l'emploi, désinsertion ou exclusion professionnelle.
Le risque qui existe potentiellement sur chaque poste de travail doit pouvoir être repéré, évalué et des mesures de prévention mises en œuvre.



Prévention des TMS : la profession mobilisée

Dans le secteur de la propreté, 97% des maladies professionnelles sont des TMS. Par ailleurs, plus de 50% des effectifs ont plus de 40 ans, cette part étant en augmentation avec, pour conséquence, un risque accru de TMS.
Prenant la mesure des enjeux, la FEP (Fédération des Entreprises de Propreté) met en œuvre un programme TMS adapté aux exigences du secteur en y associant les partenaires prévention (CNAM , ANACT, INRS, DIRECCTE, CRAMIF, CARSAT, ARACT, services de santé au travail...).
Objectifs :
• développer la performance globale de l'entreprise en inscrivant la santé des salariés dans l'organisation du travail et en lui donnant une dimension économique.
• accompagner les entreprises dans l'acquisition d'une compétence de prévention, notamment en formant, en interne, un animateur prévention mais également les chefs d'équipe et les agents de service.
• mieux faire connaître les partenaires prévention qui sont des appuis potentiels aux entreprises et inscrire ainsi les démarches dans la pluridisciplinarité.
• mener des actions de sensibilisation auprès de donneurs d'ordre et de concepteurs de bâtiments.

** Les TMS sont des pathologies multi-factorielles résultant de l'hypersollicitation des articulations. Ils peuvent concerner les membres supérieurs, le dos ou les membres inférieurs. Les plus fréquents sont le syndrome du canal carpien, les tendinites (épaules, coudes...) et les atteintes du rachis (lombalgies...). En France, ils constituent la première cause de reconnaissance de maladie professionnelle.*

Les risques de TMS
troubles musculo-squelettiques

Identifier les dangers et évaluer les risques

Fiche
2



Votre entreprise est-elle concernée par le risque TMS ?



Pour le savoir :

• Repérez les situations à risques, c'est-à-dire les situations pour lesquelles vos salariés :

- sont amenés à travailler fléchis en avant ou bras en l'air, avec torsion du tronc, en position agenouillée ;
- maintiennent la même posture de façon prolongée ;
- réalisent des gestes répétitifs (sollicitant les mêmes muscles) ou des gestes de précision, de pince avec les doigts ;
- exercent des efforts de poussée et/ou de traction ;
- portent des charges lourdes de manière répétée, avec ou sans déplacement.

• Interrogez-vous sur le vécu et le ressenti de vos salariés :

- quelles sont les tâches les plus contraignantes ou estimées les plus dures par vos salariés ?
- celles qu'ils aiment le moins faire ? Celles qu'ils préfèrent ?
- vos équipes se plaignent-elles du matériel, de l'organisation, des installations... ?

• Interrogez-vous sur la santé de vos salariés :

- se plaignent-ils de douleurs, de raideur, de maladresse et/ou de perte de force ?
- leurs douleurs sont-elles situées dans le dos, une épaule, un coude, un poignet, un genou... ?
- le médecin du travail, le CHSCT, les représentants du personnel vous ont-ils fait part de plaintes ?

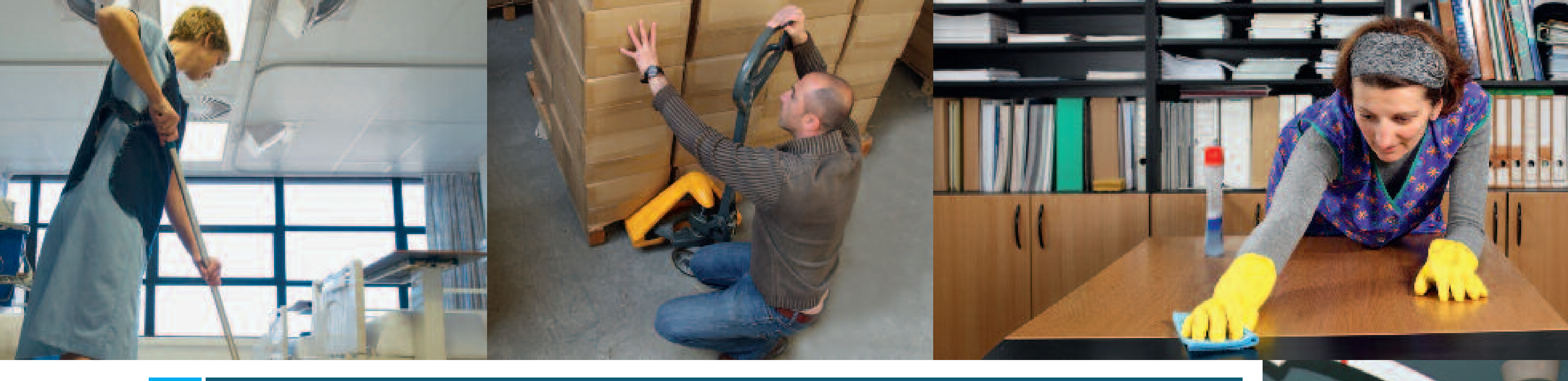
• Étudiez vos indicateurs sociaux :

- à quelles situations sont associés les accidents du travail et maladies professionnelles enregistrés pour problèmes de dos ou d'articulations ?
- votre effectif compte-t-il des salariés avec restrictions médicales au port de charges ?
- présentez-vous un taux d'absentéisme important ? Un fort turn-over ?

• Interrogez-vous sur les situations de travail :

- qu'avez-vous appris en suivant deux ou trois de vos salariés sur le terrain ? Modes de gestion des aléas, savoir-faire particuliers... ?
- connaissez-vous les causes (outils, espaces, organisation...) des difficultés rencontrées par votre personnel ?

L'évaluation des risques professionnels se fait en lien avec l'entreprise utilisatrice, le donneur d'ordre, le client. Elle se formalise dans le document unique, pour les risques liés au métier, et le plan de prévention pour les risques liés à la coactivité et au travail isolé.



Agir : rechercher des pistes de prévention et élaborer un plan d'action

Pour prévenir les risques de TMS, il faut en connaître les causes. Avez-vous pensé à :

ORGANISATION DU TRAVAIL

Gestion du travail

- Organiser le travail de manière à limiter la manutention et les déplacements.
- Préparer le chantier :
  - vérifier le matériel nécessaire, organiser son rangement (dans les locaux et les véhicules) ;
  - prendre en compte l'agencement, la nature, la surface, l'accessibilité, l'encombrement des locaux...
- Favoriser la polyvalence afin de pallier les absences et diversifier la gestuelle.
- Alterner les chantiers difficiles (aux contraintes fortes) et les plus faciles, les chantiers longs (pour lesquels les salariés ont le temps de prendre leurs repères) et les plus courts.
- Éviter le travail isolé et privilégier le travail en équipe.

Horaires de travail

- Favoriser les plannings où les amplitudes journalières de travail et les coupures sont peu importantes.
- Privilégier, dans la mesure du possible, le travail en journée.

Charge de travail et pauses

- Veiller à équilibrer la charge de travail, le délai de réalisation et les effectifs.
- Prévoir des pauses permettant aux salariés de récupérer, sachant que les courtes pauses fréquentes sont préférables à de longues pauses plus rares.

Gestion des déplacements

- Intégrer le temps suffisant dans les plannings pour les déplacements professionnels entre deux clients.

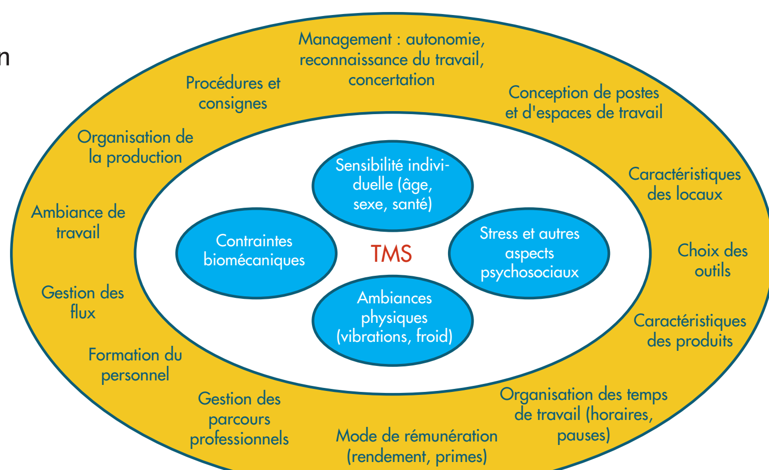
Reconnaissance du travail réalisé

- Valoriser et faire respecter le travail effectué.
- Privilégier l'attribution individuelle d'un matériel, de manière à valoriser et responsabiliser la fonction.
- Favoriser les échanges entre opérateurs, commerciaux et responsables, de manière à ce que chacun prenne la mesure des exigences professionnelles de son collègue.

Participation des salariés à la vie de l'entreprise

- Impliquer les salariés dans la réflexion sur le projet d'entreprise.
- Prendre en compte les remarques et suggestions d'amélioration formulées par l'ensemble des niveaux hiérarchiques.

Quelles sont les causes des TMS ?



Formation

• Prévoir, pour tout nouvel équipement, un temps suffisant de formation avec mise en pratique.
• Sensibiliser le personnel au risque TMS et aux points clés du geste professionnel (encourager le recours au point d'appui lors des flexions...).

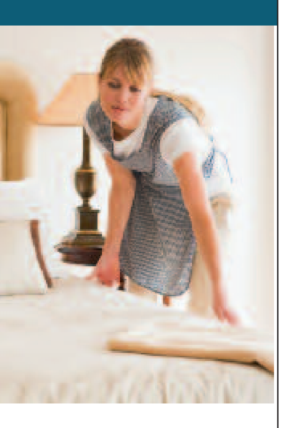
A noter : la FEP développe un dispositif formation-action ciblé vers le dirigeant, l'animateur prévention-référent, les chefs d'équipe et agents de service. La préparation au Certificat prévention secours valide deux compétences : PRAP (prévention des risques liés à l'activité physique) et SST (sauveteur et secouriste du travail).

Espaces de travail (dialogue avec le client, établissement du plan de prévention)

Gestion des locaux et du mobilier à disposition du personnel

• Prévoir des locaux de stockage en nombre suffisant et à niveau.
• Limiter la profondeur de prise (étagères de rangement...).
• Organiser le stockage en tenant compte du poids des récipients ; les produits les plus lourds ne devant pas être stockés sur les étagères les plus hautes (pour éviter de faire des efforts, bras en l'air) ni sur le sol (pour éviter de se courber avec des charges).
• Permettre l'utilisation des équipements en place (ascenseur, monte charge, conduits de linge...).
• Limiter les différences de niveaux et les obstacles (marches, câbles...) par l'intermédiaire de plans inclinés, de portes automatiques...
• Identifier, dans les locaux, les contraintes d'aménagement (points d'eau, prises de courant, lieux de stockage...) et les présenter au client, dans l'optique d'améliorer la situation.

Fiche 2



Nature et état du sol

• Choisir le matériel (aspirateurs, chariots...) en fonction de la nature des sols (tapis, moquette...).
• Veiller au bon état des sols (régularité des surfaces...) pour les déplacements de matériels sur roulettes.

Environnement physique de travail

• Vérifier les niveaux d'éclairement dans les espaces de travail.
• Veiller aux bonnes conditions de température.

Outils, matériels et produits utilisés

Des outils limitant les efforts physiques et le port de charges

• Intégrer, dès la conception de nouveaux espaces, des équipements facilitant le travail (aspiration centralisée, conduits pour l'évacuation du linge sale...).
• Privilégier des outils légers et maniables, des outils électriques.
• Installer des pompes et centrales de dilution pour éviter la manipulation des bidons de produits d'entretien.
• Fournir des chariots adaptés au travail (avec possibilité d'y installer tout le matériel nécessaire).
• Prévoir, sur les chariots, des roulettes pivotantes adaptées aux caractéristiques des sols.

Des outils limitant les sollicitations gestuelles et posturales

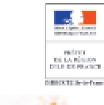
• Réduire les contraintes au niveau des membres supérieurs (par exemple, pour limiter les torsions des poignets, remplacer l'essorage de la serpillière à la main par un système de presse).
• Prendre garde à l'encombrement des outils, au bruit, aux difficultés de déplacement... et privilégier des matériels facilitant leur utilisation et la prise manuelle (longueur, forme et taille de la poignée).
• Favoriser le travail "à hauteur" (ex : chariots à fond remontant, lève-lits, pelles à manche long...).
• Prévoir des accessoires adaptés (manches télescopiques, buses particulières...) sur les matériels pour éliminer, en particulier, le travail bras en l'air et limiter les postures contraignantes.

La mise à disposition des outils

• Veiller à ce qu'il y ait le matériel en nombre suffisant et qu'il soit d'un accès facile et rapide.

L'entretien et la maintenance du matériel

• Maintenir le matériel en bon état.
• Prévoir une organisation précise pour l'entretien et le renouvellement régulier du matériel (personne dédiée compétente, fréquence de révision...).



















Fiche 3

Les risques chimiques liés à l'utilisation des produits d'entretien



Les métiers de la propreté utilisent de nombreux produits : décapants, détartrants, détergents, dégraissants, désinfectants et autres. Tous, y compris les produits écolabellisés, peuvent contenir des substances chimiques potentiellement dangereuses. Ces différents produits peuvent présenter des risques pour la santé (irritations, brûlures, allergies, intoxication, gêne respiratoire) et peuvent être à l'origine de problèmes graves :

- immédiats, avec un temps d'exposition unique et très court (accidents du travail) ;

- ou avec des expositions répétées à des doses qui peuvent être faibles (maladies professionnelles) : dans ce cas, les effets sur la santé peuvent être différés dans le temps (allergies, cancers).

Il ne faut pas oublier les risques d'incendie et d'explosion, liés à la manipulation de produits inflammables sous pression, et les risques pour l'environnement (effets néfastes sur la faune, la flore ou la couche d'ozone).

D'où l'importance du repérage, de l'évaluation et de la prévention des risques chimiques.

Les risques chimiques liés à l'utilisation des produits d'entretien

Identifier les dangers et évaluer les risques

Fiche



3



• Vos salariés utilisent-ils des produits d'entretien ou des produits chimiques de nettoyage ?

Détergents Désinfectants Dégraissants Décapants Désodorisants
Détartrants Désincrustants Lessives Cires Lave-vitres
Produits pour la désinsectisation, le nettoyage des colles, l'élimination des graffitis Autres...

• Sont-ils en contact de façon fréquente avec ces produits ?

• Ces produits peuvent-ils être inhalés ?

- par évaporation ?
- par aérosol (produits en bombe, en spray) ?

• Vos salariés peuvent-ils avoir un contact cutané avec ces différents produits ?

Doivent-ils les reconditionner ? Les mélanger ? Les transvaser ?

• Comment ces produits sont-ils appliqués ?

- par pulvérisation ?
- dans des espaces confinés : ascenseur, cage d'escalier ?
- dans des locaux insuffisamment ventilés ?

• Ces produits sont-ils stockés en respectant les règles d'incompatibilité ?

Avec des bacs de rétention ?

• Savez-vous quelles sont les quantités de produits utilisées ?

• Des équipements de protection individuelle (EPI) sont-ils mis à la disposition des salariés ?

Gants, lunettes, appareils de protection respiratoire, vêtements de travail (blouses, surblouses)...
- sont-ils adaptés, résistants aux produits, portés, renouvelés et stockés de façon adaptée ?
- ces équipements et vêtements de travail bénéficient-ils d'un entretien régulier ?
- les salariés sont-ils formés à leur utilisation ?

• Y a-t-il une procédure à suivre lors de l'arrivée d'un nouveau produit ?

- avez-vous à votre disposition la fiche technique, la fiche de données de sécurité des produits utilisés ?
- les salariés sont-ils informés sur la dangerosité des produits utilisés ?
- savent-ils lire les étiquettes et repérer les symboles de danger ?
- sont-ils informés des risques d'exposition (contact cutané, inhalation..) à ces produits ?
- connaissent-ils les moyens de protection mis à leur disposition ?
- ont-ils des consignes d'utilisation ?

• Vos salariés se plaignent-ils lors de l'utilisation de ces produits ?

- difficultés respiratoires ?
- picotements dans les yeux ?
- irritation de la peau ?
- maux de tête ?

DÉFINITIONS

- ***fiches techniques*** *des produits : modes d'emploi des produits fournis par le fabricant.*
- ***fiches de données de sécurité*** *(FDS) des produits : informations sur les dangers pour l'homme et l'environnement, les précautions à prendre et prescriptions d'utilisation.*

L'évaluation des risques professionnels se fait en lien avec l'entreprise utilisatrice, le donneur d'ordre, le client. Elle se formalise dans le document unique, pour les risques liés au métier, et le plan de prévention pour les risques liés à la coactivité et au travail isolé.



Agir : rechercher des pistes de prévention et élaborer un plan d'action

Avez-vous pensé à :

• **Substituer les produits dangereux** par des produits non (ou moins) dangereux.

• **Étudier la possibilité de changer les conditions de mise en œuvre** des produits chimiques dangereux.

• **Tenir compte des remarques et des plaintes des salariés** lors de l'utilisation des produits : effets sur la santé (difficultés respiratoires, picotements des yeux, irritation de la peau...).

• **Respecter quelques règles impératives** :
- Ne pas se fier à l'odeur : les produits sans odeur ou d'odeur agréable peuvent être dangereux.
- Ne pas mélanger les produits : risque de réaction chimique inattendue.
- Ne pas transvaser un produit dans un flacon ou une bouteille à usage alimentaire.
- Etiqueter les récipients secondaires, après transfert, en reprenant l'étiquetage du fournisseur.
- Respecter les bonnes pratiques d'utilisation en fonction des tâches à effectuer : dilution, choix du produit, mode d'application, aération et ventilation adaptées.
- Ne pas utiliser :
  - de produits à l'essai déposés par d'éventuels commerciaux
  - de produits non validés par la hiérarchie
  - de produits fournis par l'entreprise utilisatrice sans autorisation écrite de la hiérarchie
  - vos produits personnels.

• **Privilégier les mesures de protection collective** (aération, ventilation) aux mesures de protection individuelle.

• **Respecter les bonnes pratiques de stockage** des produits : local de rangement ventilé, armoires de sécurité, bacs de rétention...

• **Fournir** des EPI adaptés aux produits et aux modes d'utilisation.

• **Former** vos salariés aux risques chimiques, à l'utilisation des produits et au port des EPI. Vous assurer que la formation a bien été comprise et assimilée. Penser aux intérimaires, aux nouveaux salariés, aux CDD...

• **Informer les salariés** sur les conduites à tenir en cas d'accident (plan de prévention).

• **Afficher :**
- les consignes générales de sécurité et les consignes spécifiques au poste de travail (notices de poste)
- la façon dont les produits doivent être utilisés (fiches techniques des produits)
- les numéros d'urgence, des sauveteurs secouristes du travail, du service de santé au travail, de l'infirmerie, de l'Inspection du travail (affichage obligatoire)...

En cas de remarques d'un salarié vis-à-vis d'un produit, vérifier que :
- son utilisation est conforme à la fiche technique et aux consignes données par l'employeur ;
- le produit dans le flacon est bien celui qui est mentionné sur l'étiquette ; qu'il est utilisé à la bonne dilution ; qu'il n'a pas été mélangé ;
- la pièce ou le lieu d'intervention sont bien aérés ;
- l'utilisateur a, à disposition, les EPI adéquats.
Si nécessaire, **contacter le médecin du travail ou le service de santé au travail.**

Numéros d'urgence

15 : SAMU
18 : sapeurs-pompiers
112 : urgence européenne

Centre antipoison
www.centres-antipoison.net

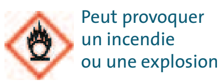
Savoir reconnaître les pictogrammes & symboles de danger

Dangers physiques


Ancien étiquetage






Nouvel étiquetage


Peut provoquer un incendie ou une explosion


Peut exploser


Sous pression. Peut exploser à la chaleur

Ces produits doivent être maintenus loin d'une flamme ou d'une source d'étincelles.

Dangers pour la santé

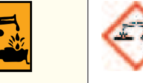





Ronge la peau et/ou les yeux en cas de projection


Peut tuer


Nuit gravement à la santé



Altère la santé

Utiliser des gants. Éviter tout contact avec la peau et les yeux. Ne pas avaler ni inhaler.

⟷ Attention danger ! Produits à manipuler avec de grandes précautions et les moyens de protection mentionnés.

Dangers pour l'environnement





Effets néfastes sur la faune, la flore, la couche d'ozone...

Les conditions d'utilisation sont précisées dans les fiches techniques du fournisseur.

Les produits CMR

(cancérogènes, mutagènes, reprotoxiques)

Le produit est étiqueté "CMR", par l'Union européenne, s'il porte sur l'étiquette l'un des deux pictogrammes suivants accompagné de ses "phrases de risque" :



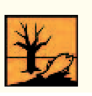
R45 : peut provoquer le cancer
R 49 : peut provoquer le cancer par inhalation
R 46 : peut provoquer des altérations génétiques héréditaires
R 60 : peut altérer la fertilité
R 61 : risque pendant la grossesse d'effets néfastes pour l'enfant



H 350 : peut provoquer un cancer
H 340 : peut induire des anomalies génétiques
H 360 : peut nuire à la fertilité ou au fœtus

Ces indications justifient la mise en œuvre de mesures de prévention spécifiques, notamment la substitution du produit CMR par un produit de moindre dangerosité.

Fiche 3

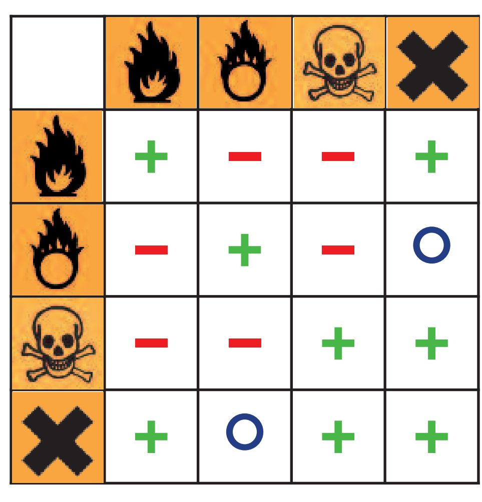






Savoir stocker les produits

Source INRS



	Inflammable	Comburant	Toxique	Nocif/irritant
Inflammable	+	−	−	+
Comburant	−	+	−	O
Toxique	−	−	+	+
Nocif/irritant	+	O	+	+

− Ne doivent pas être stockés ensemble.

O Ne doivent être stockés ensemble que si certaines dispositions particulières sont appliquées.

\+ Peuvent être stockés ensemble.

Savoir lire les fiches de données de sécurité

La fiche de données de sécurité (FDS) donne, en seize rubriques, les principales informations sur la toxicité d'un produit, les mesures de protection nécessaires, les informations concernant le stockage et la lutte contre l'incendie. Elle doit être fournie par le fournisseur lors de la première livraison, gratuite, libellée en français, mise à jour régulièrement et datée, accessible aux travailleurs et au CHSCT. L'employeur doit la remettre au médecin du travail.

Les six rubriques à lire en priorité

- N°2 / identification des dangers et N°15 / informations réglementaires (informations sur les dangers du produit, des substances, avec pictogrammes de danger, phrases de risque, mentions de danger, conseils de prudence, restrictions d'usage éventuelles) ;
- N°7 : manipulation et stockage des produits ;
- N°4 : premiers secours ;
- N°8 : équipements de protection individuelle ;
- N°3 : précisions sur les composants dangereux.

Crédits photos : ACMS/J.-F. Lange, CMIE/Agence Axe Partner Shutterstock, FEP, Fotolia, Hôpital Tenon (GHHU Paris Est).



Fiche 4

Les contraintes techniques et organisationnelles • La charge mentale



Pour la plupart, les métiers de la propreté sont soumis à des contraintes techniques et organisationnelles ainsi qu'à une charge mentale importante qui ne sont pas sans conséquences sur la santé physique et psychique des salariés et qui augmentent le risque de maladie, d'accident du travail et de trajet.

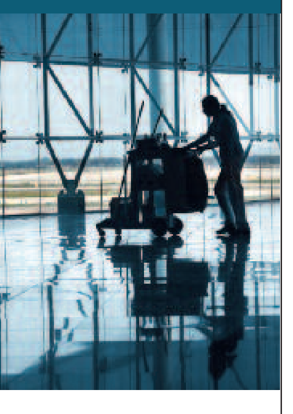
Pour les entreprises du secteur, les pistes de progrès se situent dans l'évaluation des risques pour construire une meilleure prévention, la qualité des prestations et des relations avec les clients, l'accompagnement de l'encadrement de proximité, l'amélioration de l'organisation et des circuits d'information, la meilleure maîtrise de l'écrit pour les salariés dont le français n'est pas la langue maternelle...

Les contraintes techniques et organisationnelles • La charge mentale

Identifier les dangers et évaluer les risques



Fiche 4



• Rôle et responsabilités de chacun (cadre opérationnel, de proximité, chef de chantier...)

- savez-vous si vos salariés travaillent pour plusieurs employeurs ?

- ont-ils des informations sur l'entreprise à laquelle ils appartiennent (organisation, nom du chef de secteur, responsable de chantier ou de site...) ?

- connaissez-vous les coordonnées du service de santé au travail qui suit votre chantier ?

- quels sont les moyens de suivi en santé au travail des agents de propreté (services de santé au travail, CHSCT, animateurs de sécurité...) ?

- avez-vous des échanges réguliers avec votre hiérarchie ? Avec vos salariés ?

- avez-vous des retours et des contrôles réguliers du client sur vos prestations ?

- lors de l'attribution des chantiers, tenez-vous compte de :
  - *l'état de santé du salarié, les restrictions d'aptitude...*
  - *ses compétences*
  - *sa connaissance de la langue*
  - *la formation*
  - *le temps de trajet*
  - *l'éloignement des chantiers*

- avez-vous la possibilité de valoriser (formation, rétribution...) les savoir faire, le service rendu ?

• Contraintes techniques et organisationnelles

- devez-vous faire face à des modifications de contrat (nombre de personnes mobilisées, nombre de mètres carrés à traiter, reprise de chantiers...)

- vos salariés travaillent-ils dans l'urgence ? Sous contraintes de temps ? En horaires décalés ?

- leurs tâches sont-elles régulièrement interrompues (appels téléphoniques, modifications de demandes, remplacements...) ?

- les plannings sont-ils souvent modifiés ?

- avez-vous la possibilité de varier les tâches ?

- vos salariés peuvent-ils être seuls sur le chantier ?



L'évaluation des risques professionnels se fait en lien avec l'entreprise utilisatrice, le donneur d'ordre, le client. Elle se formalise dans le document unique, pour les risques liés au métier, et le plan de prévention pour les risques liés à la coactivité et au travail isolé.



- ont-ils la possibilité d'organiser individuellement ou collectivement leur travail ?

- sont-ils confrontés, dans leur activité, à la souffrance, la maladie ou le handicap ?

• *Environnement*

- vos salariés doivent-ils s'adapter à de nouvelles technologies ? A de nouvelles méthodes de travail ?

- travaillent-ils dans un environnement difficile (bruit, éclairement, froid, chaleur, poussières, risque chimique, risque d'agression…) ?

- sont-ils amenés à avoir des postures pénibles (à genoux, penchés en avant, bras en l'air…) ? A porter des charges lourdes ?

- les surfaces qu'ils ont à nettoyer sont-elles difficiles d'accès ?

- disposent-ils de vestiaires, sanitaires, salles de restauration ?

- ont-ils été informés des consignes d'urgence liées au site ?

Agir : rechercher des pistes de prévention et élaborer un plan d'action

Avez-vous pensé à :

• Redéfinir les rôles et responsabilités de chacun / définir les modalités d'appui à chaque échelon hiérarchique.

• Évaluer la charge de travail et opérer les changements nécessaires.

• Organiser le travail dans les horaires habituels en prenant en compte la situation des salariés (âge, transport…).

• Organiser des réunions et des échanges avec vos salariés : transmission de consignes et de procédures, informations sur l'entreprise, mutualisation des bonnes pratiques de métier.

• Contacter le médecin du travail quand vos salariés rencontrent des difficultés dans l'exécution de leurs tâches, ou à l'occasion de leur reprise du travail (suite à un arrêt pour accident du travail, maladie ou maternité…).

• Faire part à vos salariés des retours clients (satisfaction ou non).

• Valoriser le savoir-faire, le service rendu.

• Rechercher des informations concernant les salariés d'un chantier repris (état de santé, qualification et formation…).

• Mettre en place une procédure en cas de travailleur isolé.

• Favoriser le travail en équipes et l'alternance des tâches.

• Former vos salariés pour mettre en place des évolutions de carrière en cas d'introduction de nouvelles techniques, ou d'exposition à des risques spécifiques (nouveau matériel, nouveau produit…).

• Mettre à leur disposition des équipements de protection adaptés à l'environnement et à la tâche à effectuer.

• Informer votre hiérarchie des difficultés rencontrées.

• Trouver des pistes d'amélioration avec l'entreprise cliente pour les difficultés rencontrées et les conflits éventuels.

Fiche
4



Généralités sur les risques psychosociaux

De quoi parle-t-on ?

• Violences verbales (insultes, menaces...) ou physiques. Ces violences peuvent être externes, liées aux clients, usagers, patients, ou internes entre salariés.

• Harcèlement moral ou sexuel qui a un cadre juridique spécifique.

• Stress survenant lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes imposées par son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face.



De quoi s'agit-il ?

• Changements qui déstabilisent les environnements de travail : fusion-acquisition de société, changement d'entreprise lié à l'Annexe 7, concurrence accrue...

• Changements de rythmes : augmentation des surfaces à effectif constant, diminution des effectifs, absence de marges de manœuvre, nécessité d'assurer la régularité et de répondre aux demandes urgentes des clients...

• Individualisation du travail ou turn-over qui ne permet pas la stabilité du collectif : manque de soutien, impossibilité d'exprimer ses difficultés, isolement sur les chantiers...

• Horaires atypiques et variabilité des plannings pouvant rendre difficile l'équilibre entre travail et vie privée.

Les dimensions du stress

• **Tout au long de la journée**, une personne subit les contraintes de la vie quotidienne :

- dans sa vie privée : contraintes horaires, organisation de la vie familiale, difficultés des transports en commun en Île-de-France...
- dans sa vie professionnelle : simultanéité des tâches à effectuer, délais à respecter, difficultés relationnelles, manque de soutien et isolement, manque de reconnaissance (interne ou du client)...

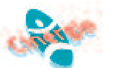
• **Effets possibles sur la santé** : mal de dos, addiction à l'alcool ou aux médicaments, troubles du sommeil, signes d'anxiété et de dépression...

Comment s'y prendre ?

Il n'est pas de la responsabilité de l'employeur de traiter les facteurs personnels de stress pour l'individu. La responsabilité de l'employeur est d'abord de prévenir ceux qui relèvent de son périmètre d'action : c'est-à-dire les facteurs de stress au travail. Le stress doit être intégré à la démarche d'évaluation et de prévention des risques professionnels et donc être intégré dans le document unique d'évaluation des risques .



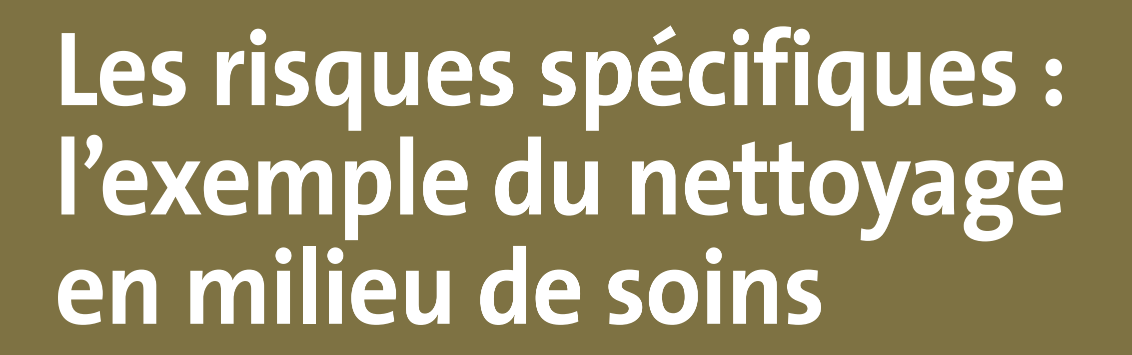





CRÉDITS PHOTOS :
ACMS/J.-F. Lange, CMIE/Agence Axe Partner Shutterstock, FEP, Fotolia, Hôpital Tenon (GHHU Paris Est), Patrick Delapierre/INRS (page 1, agent de surface logistique).

Fiche 5



Les risques spécifiques : l'exemple du nettoyage en milieu de soins

Outre les risques inhérents à l'activité de nettoyage, les salariés peuvent être exposés à des risques spécifiques liés à leurs lieux d'intervention. C'est le cas, notamment, dans les milieux de soins* (hôpital, clinique, laboratoire, maison de retraite...) où la «propreté macroscopique» (nettoyage) est étroitement associée à la «propreté microscopique» (désinfection). Aux risques biologiques, s'ajoutent des risques chimiques particuliers (utilisation de désinfectants), des contraintes techniques et organisationnelles, ainsi qu'une charge mentale parfois difficile à appréhender. Ces opérations dites de «bionettoyage» - qui doivent s'intégrer dans les processus de soins - font l'objet d'une obligation de résultats avec contrôles visuels et microbiologiques. Elles ont lieu en journée et en présence des patients et du personnel soignant. Qualifiés et expérimentés, les intervenants doivent obligatoirement bénéficier d'une formation continue. Aux côtés des autres professionnels de santé, ils jouent un rôle majeur dans la lutte contre les infections nosocomiales.**

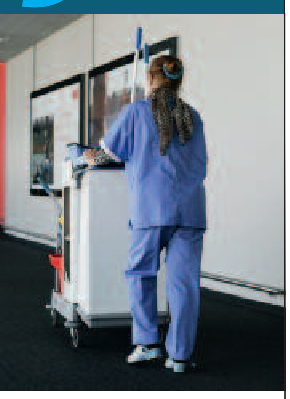
* Arrêtés du 15 mars 1991 et du 29 mars 2005 fixant la liste des établissements ou organismes publics ou privés de prévention ou de soins dans lesquels le personnel exposé doit être vacciné.

** La désinfection des locaux fait l'objet d'une disposition législative particulière (article L 3114-1 du code de la santé publique) : *"Lorsqu'elle est nécessaire en raison soit du caractère transmissible des infections des personnes hébergées, soignées ou transportées, soit des facteurs de risque d'acquisition des infections par les personnes admises dans ces locaux ou transportées dans ces véhicules, il doit être procéder à la désinfection par des produits biocides : des locaux ayant reçu ou hébergé des malades et de ceux où sont donnés des soins médicaux, paramédicaux ou vétérinaires ; des véhicules de transport sanitaire ou de transport de corps ; des locaux et véhicules exposés aux micro-organismes et toxines mentionnés à l'article L 5139-1".*

Les risques spécifiques : l'exemple du nettoyage en milieu de soins

Identifier les dangers et évaluer les risques


Fiche
5



• *Vos salariés exercent-ils leur activité dans des lieux à risques infectieux ?*

- hôpitaux, maisons de retraite, cliniques ;
- chambres de malades contagieux, postes de soins aux urgences ;
- unités de cancérologie ;
- installations techniques : blocs opératoires, services de radiologie, de radiothérapie, laboratoires...
- ambulances.

• *Sont-ils spécialisés dans le bionettoyage (nettoyage + désinfection) ?*

Ont-ils bénéficié d'une formation spécifique ?

• *Ont-ils d'autres activités que du nettoyage ?*

Service de restauration   Maintenance   Accueil   Réfection des lits   Gestion du linge

• *Avez-vous établi un plan de prévention avec l'entreprise dans laquelle vous intervenez ?*

• *Vos salariés connaissent-ils les situations à risques spécifiques liés au milieu de soins, le risque rayonnements (ionisants, non ionisants) ?*

• *Sont-ils informés par les équipes soignantes de ces risques spécifiques ?*

Malades en chambre d'isolement nécessitant une protection spécifique (unités de maladies infectieuses, de cancérologie, de radiologie, de radiothérapie...).

Risque biologique

• *Vos salariés peuvent-ils être en contact avec des aiguilles ou des seringues souillées ?*

- collecteurs de piquants-tranchants mal fermés ;
- aiguilles traînant au sol...

• *Entretiennent-ils des surfaces souillées par du sang, des urines ? (paillasses de laboratoires...)*

• *Manipulent-ils :*

- des déchets d'activités de soins à risques infectieux ou "DASRI" (boîtes, collecteurs pour piquants-tranchants...) ?
- des sacs de linge sale ?

• *Ont-ils à leur disposition des équipements de protection individuelle adaptés au risque biologique ? Gants, masques, sur-blouses :*

- peuvent-ils en changer régulièrement (exemple : en fonction des zones de travail) ?
- sont-ils entretenus par l'entreprise de propreté ?

Risque chimique

• *En plus des produits de nettoyage, vos salariés utilisent-ils des désinfectants ?*

- les produits employés sont-ils fournis par l'entreprise utilisatrice ?
- si oui, les salariés savent-ils les utiliser ? Disposent-ils des fiches techniques ? Savent-ils lire les étiquettes ?

L'évaluation des risques professionnels se fait en lien avec l'entreprise utilisatrice, le donneur d'ordre, le client. Elle se formalise dans le document unique, pour les risques liés au métier, et le plan de prévention pour les risques liés à la coactivité et au travail isolé.





• Participent-ils à l'élimination de produits biologiques ?
Selles, urines... de malades traités par des médicaments anti-cancéreux, radiothérapie...

• Par qui et comment sont-ils informés des risques ?

Risque de TMS

• Vos salariés doivent-ils garder de façon prolongée des postures extrêmes ?
- bras en l'air pour le nettoyage de murs, de plafonds, de scialytiques...
- à genoux pour le nettoyage des pieds de lit, du mobilier...

• Les chariots sont-ils bien entretenus et faciles à utiliser ? Sont-ils équipés de roulettes adaptées au sol ?



Contraintes techniques et organisationnelles, charge mentale

• Vos salariés peuvent-ils avoir des donneurs d'ordre multiples ?

• Travaillent-ils dans les locaux en même temps que d'autres professionnels de santé ?
- dépendent-ils d'autres intervenants ?
- leurs tâches sont-elles interrompues fréquemment ?
- peuvent-ils avoir des ordres différents ou contradictoires ?

• Peuvent-ils dans le cadre du travail être confrontés à la souffrance, la maladie, le handicap, l'âge avancé, la dépendance, la mort (soins palliatifs, morgue...) ?

• Peuvent-ils discuter de leurs difficultés avec les collègues, un supérieur hiérarchique ?

• Peuvent-ils être agressés physiquement ? Verbalement ?

• Peuvent-ils être amenés à travailler de façon isolée ?

• Le travail effectué est-il respecté par les salariés de l'entreprise utilisatrice ?

Santé, formation, information

• Des procédures spécifiques sont-elles mises en place dans les zones à risques importants ? *(risques biologiques, chimiques, rayonnements)*

• Vos salariés connaissent-ils les conduites à tenir ?
- en cas d'exposition au sang par piqûre ou coupure ?
- en cas de projection ou d'inhalation de produits chimiques ?

• Ont-ils des contacts avec la personne radiocompétente PCR en milieu de soins ? *(risque rayonnements)*

Pour en savoir plus :

➾ Fiche 2 - Les risques de TMS, troubles musculo-squelettiques
➾ Fiche 3 - Les risques chimiques liés à l'utilisation des produits d'entretien
➾ Fiche 4 - Les contraintes techniques et organisationnelles • La charge mentale

Avez-vous pensé à :

• **Former et informer les salariés** sur les différents risques (biologiques, risques liés à la charge physique, risques chimiques liés à l'utilisation de produits d'entretien, de désinfection...).

- Former et informer les CDD comme les intérimaires et les stagiaires (livret d'accueil, protocoles...).

- Les encourager à respecter les procédures mises en place par l'entreprise, par les équipes soignantes lors de l'intervention dans des zones à risques : risques infectieux élevés, risques particuliers (unités de cancérologie, service de radiologie ou de radiothérapie...).

• **Leur donner une information spécifique** sur :
- les risques biologiques
  - modes de contamination (toux, mains, éternuements...), contamination croisée, hygiène personnelle.
  - précautions à prendre pour se protéger (lavage des mains, port de gants, de masques).
  - conduites à tenir : en cas de découverte d'une aiguille souillée (pas de manipulation à mains nues, utilisation de pinces...) ou en cas d'accident avec exposition au sang (voir encadré ci-dessous).
  - mise à jour des vaccinations obligatoires ou conseillées en fonction de l'évaluation des risques (DTPolio, hépatite B, coqueluche...). Voir le médecin du travail.
- les risques chimiques
  - respecter les dosages, les protocoles et éviter les applications en spray.
  - conduites à tenir en cas de projection ou d'inhalation.

• **Leur fournir des tenues adaptées** (au risque chimique, au risque biologique) en quantité suffisante pour pouvoir les changer en fonction des zones de travail.

• **Mettre à leur disposition**
- le matériel adapté et des aides à la manutention si nécessaire : chariot, chiffonnettes, balais à manche téléscopique, lits à hauteur réglable.
- en quantité suffisante : gants, blouses, savons, solutions hydro-alcooliques, essuie-mains, masques, sacs poubelles de bonne qualité...

• **Les former**
- à l'utilisation et à l'entretien du matériel, au port de protections individuelles.
- aux gestes et postures en tenant compte de l'environnement et de l'organisation du travail.

• **Organiser le travail**
- communiquer les plannings à l'avance et les respecter.
- adapter les effectifs à la charge de travail.
- gérer les remplacements au mieux.
- privilégier le travail en équipes, en binôme.
- permettre l'alternance des tâches faciles et difficiles ; prévoir un temps de récupération suffisant.
- faire bénéficier d'un soutien psychologique les salariés qui en éprouvent le besoin.
- organiser des réunions régulières avec les salariés, l'encadrement, l'entreprise utilisatrice.
- faire respecter par les salariés de l'entreprise le travail effectué.

Accident avec exposition au sang : conduite à tenir

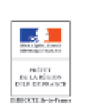
1 • **Réaliser les premiers soins d'urgence sur place** :
- **Piqûre** : ne pas faire saigner / Nettoyer immédiatement à l'eau et au savon puis rincer. Nettoyer avec un antiseptique (Dakin, eau de javel à 2,6% de chlore actif diluée au 1/5 ou alcool à 70°).
- **Contact direct du liquide biologique sur une peau lésée** : nettoyer immédiatement à l'eau et au savon puis rincer. Nettoyer avec un antiseptique (Dakin, eau de javel diluée ou alcool à 70°).
- **Projection sur les muqueuses, les yeux** : rincer abondamment à l'eau ou au sérum physiologique au moins 5 mn.

2 • **Contacter les urgences de l'hôpital le plus proche, le plus rapidement possible.**

3 • **Déclarer l'accident du travail à l'employeur.**

4 • **Informer le médecin du travail de cet accident.**

Fiche 5




















CRÉDITS PHOTOS :
ACMS/J.-F. Lange, CMIE/Agence Axe Partner Shutterstock, FEP, Fotolia, Hôpital Tenon (GHHU Paris Est).

Le suivi médical

Fiche
6



Responsable de la santé et de la sécurité au travail dans son entreprise, l'employeur est tenu d'organiser le suivi médical de ses salariés par le médecin du travail. Cette obligation réglementaire vise à *«éviter toute altération de la santé des salariés du fait de leur travail»*. Concrètement, il s'agit d'établir le lien entre l'état de santé et la situation de travail, déterminer l'aptitude au poste de travail, anticiper et mettre en place les conditions permettant de favoriser la reprise de l'activité après arrêt de travail (accident, maladie...), maintenir les salariés à leur poste de travail ou dans l'emploi, et prévenir la désinsertion professionnelle.

Dans le secteur de la propreté, le suivi médical est complexe parce que les lieux d'intervention sont multiples, les risques potentiels variables, les mouvements de personnel fréquents...

Le rôle de conseil du médecin du travail n'en est que plus essentiel. Il pourra se faire assister d'infirmiers et d'assistants en santé au travail, d'intervenants en prévention des risques professionnels et d'assistants sociaux du travail.

Le suivi médical

Agir : rechercher des pistes de prévention et élaborer un plan d'action



Fiche 6



Pour assurer au mieux le suivi médical, le médecin du travail intervient de plusieurs manières :

- **Les visites médicales.**
- **Les actions sur le milieu de travail** (visite d'entreprise, de chantier, étude de postes...). Elles sont utiles pour la connaissance du poste et des conditions de travail et pour l'aide à l'évaluation des risques qui doit être réalisée par l'employeur.
- **Les échanges** avec l'employeur, le CHSCT, **les médecins du travail des entreprises utilisatrices** ainsi que les autres médecins (traitants, Sécurité Sociale...).

Le suivi médical des salariés est fonction de l'analyse de l'activité, des risques repérés et des moyens de protection individuelle ou collective mis en place.

Pour assurer un suivi efficace et optimal, l'employeur doit fournir plusieurs types d'informations :

1 - Listes des salariés affectés, par chantier, actualisées régulièrement ; nature de la surveillance médicale prévue et notamment surveillance médicale renforcée pour chaque salarié, en fonction de risques règlementaires déterminés (travail de nuit, risques biologiques, exposition aux agents chimiques...) ou de conditions spécifiques (handicapés, femmes enceintes, emploi de jeunes de moins de 18 ans...), ceci afin de savoir à quels risques ils sont exposés.

2 - Nom et adresse de l'entreprise utilisatrice et type d'activité.

3 - Nom et coordonnées des responsables du site de l'entreprise de propreté (afin de savoir qui connaît les risques de l'entreprise prestataire).

4 - Documents concernant le chantier : fiches de données de sécurité et fiches techniques des produits de nettoyage réellement utilisés (risque chimique).

MARCHE À SUIVRE, EN CAS D'ACCIDENT

- Remettre à la victime la feuille d'accident du travail qui lui permet de bénéficier du tiers payant et de la gratuité des soins dans la limite des tarifs conventionnels.
- Faire une déclaration d'accident du travail en notant l'heure exacte et les circonstances de l'accident. Prévenir l'employeur et le médecin du travail.
- Réaliser une enquête sur l'accident.
- Orienter le salarié vers son médecin traitant pour bénéficier de soins adaptés et rédiger le certificat médical initial.
- Conseiller au salarié de prendre rendez-vous avec le médecin du travail.

Autres informations utiles pour le médecin du travail :

- Documents concernant le salarié (en vue de la planification optimale du suivi médical et des examens complémentaires éventuels) et idéalement : fiche de poste, fiche d'exposition et attestation d'exposition individuelles (si existantes). Dates des examens médicaux précédents, fiche médicale antérieure, autorisation de transfert des dossiers médicaux... notamment si reprise du chantier en Annexe 7.
- Historique des arrêts : maladies, accidents du travail, congés de maternité, maladies professionnelles déclarées, invalidité et/ou RQTH (ces éléments doivent déclencher des visites médicales à l'initiative de l'employeur).
- Coordonnées du médecin du travail de l'entreprise utilisatrice (afin de mieux connaître la nature des risques auxquels le salarié est potentiellement exposé).
- Coordonnées du médecin du travail précédent.
- Plan de prévention du site (zones à risque, mesures de prévention prévues, répartition des actions entre donneur d'ordre et prestataire).
- Document unique d'évaluation des risques et programme annuel de prévention des risques.
- Fiche d'entreprise précédente, compte-rendu des visites de CHSCT, enquêtes sur les accidents du travail ou maladies professionnelles, rapport et plan d'activité des médecins du travail précédents...
- Éléments nécessaires à l'élaboration de la fiche d'entreprise.



Les visites médicales

Elles sont fixées par la réglementation. Outre la visite d'embauche et les visites périodiques, on peut retenir :

- **La visite de reprise** : au retour d'un congé de maternité, après une absence pour maladie professionnelle et, sous certaines conditions, après un accident du travail, une maladie ou un accident non professionnel.
- **La visite de pré-reprise** : à la demande du salarié, du médecin traitant ou du médecin conseil de la Sécurité Sociale. Elle permet d'anticiper et de mettre en place les conditions pour favoriser au mieux une reprise du travail.
- **La visite à la demande** du salarié ou de l'employeur.



La continuité du suivi médical

Il est important que tous les salariés bénéficient d'un suivi médical en lien avec les expositions professionnelles, voire d'une surveillance médicale renforcée.
Le médecin du travail veille aux conditions d'hygiène, de sécurité et aux conditions de travail et peut proposer des mutations ou des transformations de postes en fonction de l'état de santé du personnel.

• *Le suivi médical des salariés multi-employeurs*

Si un salarié travaille pour plusieurs employeurs, il appartient à chaque employeur de faire bénéficier chacun de ses salariés de la surveillance médicale.
Il n'est pas nécessaire de cumuler les visites d'embauche si les trois conditions suivantes sont réunies :
- le salarié est appelé à occuper un emploi identique ;
- le médecin du travail concerné est en possession de la fiche d'aptitude ;
- aucune inaptitude n'a été constatée lors du dernier examen médical.

Pour la visite d'embauche, un accord est possible entre les différents employeurs. Cette visite s'impose si le salarié est soumis à une surveillance médicale renforcée, s'il en fait lui-même la demande ou si le médecin du travail l'estime nécessaire.
Aucun texte réglementaire ne prévoit la surveillance médicale périodique.

Si les emplois occupés sont tous différents, le salarié doit être examiné et surveillé par un médecin du travail pour chacun d'eux. L'employeur doit veiller à l'organisation des visites prévues par la réglementation (voir encadré ci-dessus).

• *Le suivi médical des salariés lors de la reprise d'un chantier/d'un marché (en application de la convention collective Annexe 7)*

Depuis l'accord du 29 mars 1990, la convention collective des entreprises de propreté comporte un dispositif communément appelé «Annexe 7» stipulant que les salariés affectés à un chantier donné sont «transférés» au nouveau prestataire lorsque le précédent perd le marché. L'objectif est de garantir aux salariés la poursuite de leur contrat de travail avec maintien des conditions (horaires, salaires, ancienneté...).
Sur le plan de la santé et sécurité au travail, tout l'enjeu est d'assurer la continuité du suivi médical des salariés repris et ce, dans les meilleures conditions.





Lors de la reprise d'un chantier/marché dans le cadre de l'Annexe 7 , le nouvel employeur doit récupérer le nom du précédent service de santé au travail qui assurait le suivi et, si possible, le nom du précédent médecin du travail. Il fournira ces éléments au nouveau médecin du travail ainsi que :
- *La liste des salariés repris ainsi que, pour chacun d'eux, la date de la dernière visite médicale et le type de suivi médical dont il faisait l'objet dans le poste qu'il occupait.*
- *Le nom de l'entreprise précédente.*
- *La liste des sites sur lesquels travaillent les salariés ainsi que la nature des prestations réalisées.*

Modèle de fiche pratique pour faciliter le transfert d'informations

(fiche qui pourrait être remplie par l'entreprise qui perd le chantier et à transmettre à son homologue sur le nouveau chantier)

FICHE IDENTITE CHANTIER
Suite à Transfert des salariés selon les dispositions de l'Annexe 7
de la Convention Collective des Entreprises de Propreté

Nom client : ....

Secteur d'activité : ....
Adresse du chantier : ....
....

Date début prestation : .... Repris à : ....
Date fin prestation : .... Repris par : ....

Nature des prestations : ....
....
....

Horaires d'intervention : ....

NOM du responsable de chantier : ....
(* Chef de secteur, * Inspecteur, * Chef de chantier, * chef d'équipe)
Téléphone : ....

NOM du responsable des ressources humaines : ....
Secrétariat/assistant(e) : ....
Tél : ....Fax : ....

LISTE DU PERSONNEL REPRIS/TRANSFERE
Nom et prénom
Date de naissance
Qualification
Heures effectives par mois
Date de la dernière visite médicale
Type de suivi médical(*)
Aptitude

*Handicapé, femme enceinte, mère d'enfants de moins de 6 mois, jeune de moins de 18 ans, SMR (dont exposition aux produits CMR, travail de nuit...)

Coordonnées du précédent médecin du travail et service de santé au travail :
....

Fait le .... à ....
Pour la Direction
Signature


















Fiche
7

Le maintien dans l'emploi & la prévention de la désinsertion professionnelle

Exposés à plusieurs types de risques professionnels, à des contraintes physiques fortes et à des contraintes organisationnelles très spécifiques (travail à temps partiel, horaires morcelés ou décalés, diversité des sites d'intervention, activité multi-employeurs, cumul emploi-retraite...), les salariés du secteur de la propreté ont parfois des difficultés de maintien dans l'emploi. Ce champ d'activité se caractérise par un niveau de qualification modeste et un taux de seniors supérieur à la moyenne des autres secteurs. La problématique du handicap ou de l'usure professionnelle est d'autant plus aiguë que l'exercice d'une profession de nettoyage peut souvent être lui-même consécutif à un reclassement (inaptitude à un autre emploi). C'est toute la question de la prévention de la désinsertion professionnelle qui est posée et avec elle la nécessité d'anticiper, suffisamment en amont, les risques d'inaptitude ou de restriction d'aptitude.



L'EMPLOI DANS LE SECTEUR DE LA PROPRETÉ
Chiffres-clés (FEP 2010)

- *55% d'hommes*
- *91% d'ouvriers non qualifiés*
- *0,3% de chefs d'entreprise et cadres*
- *34% de 40 à 49 ans*
- *26% de 50 à 59 ans*
- *5% de 60 ans et plus*

Le maintien dans l'emploi
& la prévention
de la désinsertion professionnelle



Fiche
7



Identifier les dangers et évaluer les risques

• Vos salariés ont-ils des accidents du travail ou des "presque accidents" ?
• Avez-vous connaissance de maladies professionnelles ?
• Enregistrez-vous de nombreux arrêts maladies, des arrêts répétés de courte durée, des arrêts prolongés ?
• Vos salariés se plaignent-ils de difficultés lors de l'exécution de certaines tâches (douleur, activité estimée trop difficile...) ?
• Ont-ils été formés lors de l'attribution d'un nouveau chantier, de l'utilisation d'un nouveau matériel, de la mise en place d'une nouvelle organisation ?
• Vos salariés savent-ils qui contacter en cas de difficultés (référent en entreprise, médecin du travail...) ?
• Vos salariés en difficultés expriment-ils des demandes en matière de formation ou d'information ?

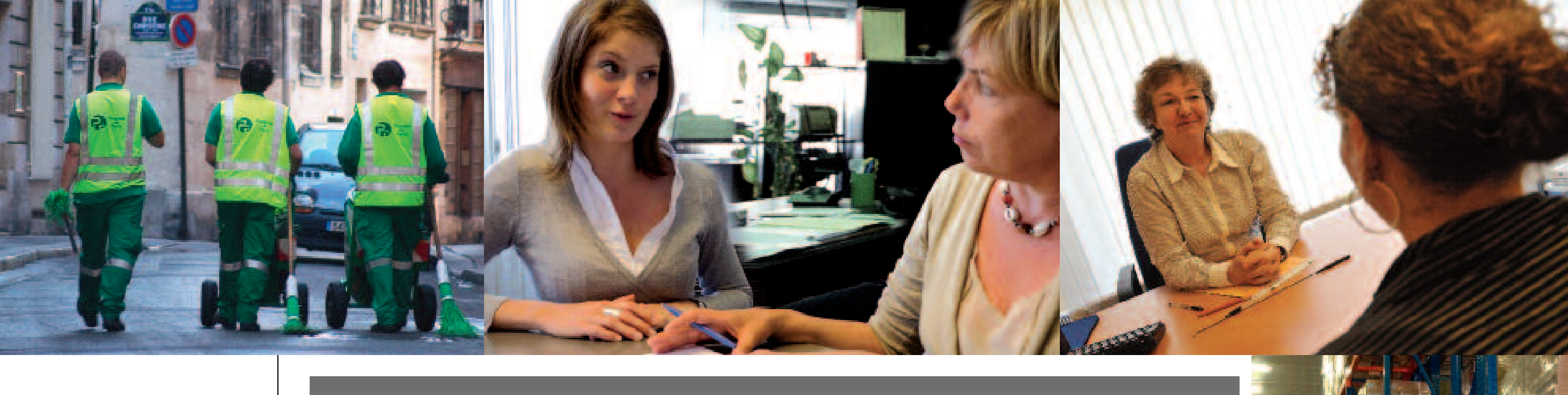
Agir : rechercher des pistes de prévention et élaborer un plan d'action

Avez-vous pensé à :

• Informer les salariés de la possibilité d'une visite de pré-reprise.
• Favoriser la prise en charge de formations pour le salarié : français, qualification professionnelle...
• Préparer le retour à l'emploi du salarié ; favoriser son accompagnement par le collectif.
• Aménager les horaires, la tâche, l'environnement...
• Réfléchir à une organisation adaptée à l'âge, le sexe, la taille...
• Analyser les activités pour mieux les connaître (niveau de pénibilité des tâches).
• Mieux répartir les tâches.
• Repérer et orienter les salariés ayant des difficultés (charge mentale, charge physique, risques chimiques...).
• Utiliser des produits moins toxiques.
• En cas de problème, contacter le médecin du travail, informer votre hiérarchie pour obtenir aide et soutien.
• Actionner les différents leviers d'action possibles :
  - adaptation des postes (ergonomie) et/ou des matériels ;
  - plan de prévention ;
  - plan de formation ;
  - composition des équipes ;
  - promotion de la mobilité ;
  - renforcement de la reconnaissance du handicap ;
  - réflexion sur l'utilité du travail et la valorisation des tâches accomplies ;
  - formation du management aux outils de maintien dans l'emploi ;
  - contact du médecin du travail (étude de poste et des conditions de travail...) ;
  - temps partiel thérapeutique...

• Transmettre l'information au service de santé au travail sur les volets individuel (absentéisme, accidentologie, poste de travail...) et collectif (Document unique, plan de prévention, nouveau process...).

• Mieux utiliser les compétences du service de santé au travail (médecin du travail et équipe pluridisciplinaire) :
- Volet collectif : connaissance de l'entreprise et conseil en prévention.
- Volet individuel : visite à la demande du salarié ou de l'employeur, visite de pré-reprise, temps partiel thérapeutique, RQTH et aides au maintien dans l'emploi.



Le signalement précoce

Maintenir vos salariés en difficultés (problèmes de santé, travailleurs vieillissants...) à leur poste de travail peut vous paraître difficile.
Pour faciliter ce maintien dans l'emploi et éviter la désinsertion professionnelle, il est souhaitable que le signalement des salariés en difficultés soit précoce. N'hésitez pas à contacter votre hiérarchie (responsable de secteur, service du personnel...). D'autres acteurs peuvent vous accompagner : médecin du travail, assistante sociale, Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) ou Services d'appui au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés (SAMETH), Assurance maladie, cellule de prévention de la désinsertion professionnelle...

Une action concertée

Ce signalement précoce vise à mettre en place une action concertée salarié / médecin du travail / employeur :

• **Votre hiérarchie** (directeurs d'agence, responsable, assistant des ressources humaines...) étudiera, avec le salarié, les possibilités de maintien dans l'emploi envisagées en tenant compte du salarié (formation, compétences...), de l'entreprise, du chantier, du collectif de travail et des avis du médecin du travail.
Selon la taille et la structure de l'entreprise, il peut exister un poste de chargé de mission «travailleur handicapé» ou une «mission handicap». L'employeur peut bénéficier d'aides financières : subventions de l'Agefiph (prime maintien dans l'emploi, aménagement d'un véhicule...).
Des contrats de rééducation dans l'entreprise peuvent également être mis en place.

• **Le médecin du travail**, de son côté, fera un bilan de la santé de vos salariés (tâches possibles, tâches difficiles à exécuter), incitera le salarié à faire reconnaître son éventuel handicap et fera des préconisations pour le poste de travail.

État de santé et projet professionnel

Différentes pistes seront ainsi étudiées en fonction de l'état de santé et du projet professionnel du salarié :
- reprise du travail à temps partiel thérapeutique,
- aménagement du poste de travail,
- reclassement sur le chantier, sur un autre chantier, dans l'entreprise,
- formation,
- bilan de compétences,
- aide à la création d'entreprise...

Le temps partiel thérapeutique

Il permet à une personne, qui était en arrêt, de reprendre une activité professionnelle de façon progressive. Il est assimilé à un arrêt de travail à temps partiel. C'est le médecin traitant du salarié qui le prescrit. Le salarié doit en informer l'employeur. Le médecin du travail peut aider à son organisation. Le salarié travaille à temps partiel.
Le temps partiel thérapeutique est généralement limité dans le temps.

La visite de pré-reprise

En vue de faciliter la recherche des mesures nécessaires au maintien dans l'emploi (formation, aménagement de poste...), un examen médical de pré-reprise préalable à la reprise du travail peut être sollicité à l'initiative du salarié, du médecin traitant ou du médecin conseil de la Sécurité Sociale.
L'employeur, le médecin du travail, l'entourage professionnel, familial ou amical ne peuvent demander cette visite mais peuvent informer et conseiller au salarié de prendre rendez-vous avec son médecin du travail.
Ces visites sont des visites d'aide, de conseil pendant un arrêt de travail qui permettent de mobiliser précocement les acteurs du maintien dans l'emploi.
Elles ne donnent pas lieu à l'établissement de fiches d'aptitude par le médecin du travail et sont couvertes par le secret professionnel.

Fiche
7



Âge et travail



Le secteur de la propreté se caractérise par une moyenne d'âge élevée et compte de nombreux seniors, dont le niveau scolaire est très modeste, la qualification faible.

Prendre en compte le vieillissement

Le vieillissement est un phénomène naturel : diminution de la vue, de l'audition, du temps de récupération, troubles du sommeil, chronicité des pathologies entraînant un impact psychologique...
Les déficits fonctionnels ne sont en aucun cas systématiques et restent modérés voire très minimes jusqu'à 50-60 ans.
Les variations individuelles sont nombreuses.

Le vieillissement a une composante génétique, mais il dépend pour une grande part de l'environnement, notamment des conditions de travail qui peuvent être à l'origine d'une usure accélérée ou prématurée. Dans ce secteur aux multiples difficultés, liées à l 'activité de mise en propreté, s'ajoutent des années d'exposition antérieures à des contraintes physiques fortes.

Les travailleurs de 50 ans et plus peuvent être sujets à un vieillissement prématuré lié non seulement à leurs conditions de travail mais aussi à leur situation socio-économique : précarité, difficultés d'accès aux soins...

L'entreprise doit rechercher les contraintes et les conditions les plus pénalisantes au regard de l'âge : contraintes temporelles, contraintes physiques, horaires atypiques, changements répétés d'emploi ou d'organisation, cumul des expositions...

Pour diminuer les facteurs d'usure professionnelle prématurée de ces salariés, il sera souhaitable d'améliorer l'organisation, de diminuer le travail physique, d'adapter l'environnement (amélioration de l'éclairage, réduction des expositions aux ambiances thermiques extrêmes...), de développer les compétences, de ménager des marges de manœuvre et d'améliorer la formation.

Les représentations de l'âge et du vieillissement doivent évoluer.

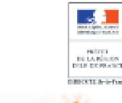
50 ans et plus... de valeur ajoutée

Pour l'entreprise, les seniors représentent une richesse humaine, sociale, technique et partagent un certain nombre de valeurs :

- Un savoir-faire, une forme d'expertise acquise par l'expérience.
- La conscience professionnelle : implication dans le travail, attachement au site de travail, moindre absentéisme, fiabilité, respect des horaires, goût du travail bien fait, qualité du relationnel avec le client...
- L'expérience : réactivité, prise d'initiative...
- Le rapport au groupe : sens du collectif, respect de l'encadrement...

Ces éléments rendent les seniors plus aptes à préserver la pérennité d'une entreprise, d'une organisation et à garantir une plus grande efficience dans la conduite du changement.

Nota : les partenaires sociaux ont signé un accord de branche relatif aux seniors le 27 septembre 2009, étendu par arrêté du 29 janvier 2010.













CRÉDITS PHOTOS :
ACMS/J.-F. Lange, CMIE/Agence Axe Partner Shutterstock, FEP, Fotolia, Hôpital Tenon (GHHU Paris Est), Patrick Delapierre/INRS (page 1, Chariot en milieu de soins), Vincent Gremillet/INRS (page 3, Nettoyage dans l'industrie).



Fiche 8

Les acteurs de la prévention



En matière de santé et de sécurité au travail, l'employeur a - depuis février 2002 - une obligation de sécurité de résultat. Il est ainsi tenu par la loi d'identifier, d'évaluer et de classer les risques dans son établissement afin de mettre en place des actions de prévention pertinentes à travers la rédaction du Document unique. N'étant pas un spécialiste de ces questions complexes, et qui évoluent en permanence, il peut s'appuyer sur son service de santé au travail, en l'occurrence son médecin du travail, les infirmiers, les assistants en santé au travail et les intervenants en prévention des risques professionnels, ainsi que les assistants sociaux du travail. Il peut aussi faire appel à l'ensemble des partenaires qui, à la périphérie de son entreprise, sont en mesure de le conseiller et de l'accompagner pour la mise en œuvre d'actions spécifiques, tant pour la prévention des risques professionnels que pour la prévention de la désinsertion professionnelle.

Les acteurs de la prévention

Dans l'entreprise



Fiche 8



• L'employeur

Il détient le pouvoir et les moyens de choisir les matériels, de déterminer les procédés et les organisations du travail dans son entreprise. Il est responsable de l'application de la réglementation et de la sécurité du travail. Il doit mener l'**évaluation des risques professionnels** dans son entreprise, consignée dans le **Document unique**, en vue de mettre en œuvre un **plan d'action de prévention**. Il engage sa responsabilité pénale : il doit veiller personnellement au respect strict et constant, dans son entreprise, des règles édictées par le Code du travail. Il engage également sa responsabilité civile : *"Tout accident ou maladie professionnelle constitue un manquement à l'obligation de sécurité de résultat ayant le caractère de faute inexcusable lorsque l'employeur avait ou aurait dû avoir conscience du danger".*

• Le CHSCT (Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail)

Sa constitution est obligatoire dans toute entreprise comptant au moins 50 salariés. Présidé par le directeur de l'établissement ou son représentant, il est composé, notamment, de représentants du personnel élus. Sa mission : **contribuer à la protection de la santé et de la sécurité ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail de tous les salariés de l'établissement.**

Le CHSCT a pour vocation de :

- procéder à l'analyse des risques professionnels, des conditions de travail et des risques auxquels peuvent être exposés les salariés (Document unique) ;
- contribuer à la promotion de la prévention des risques professionnels et proposer des actions de prévention ;
- veiller à l'application des dispositions législatives et réglementaires ;
- effectuer des enquêtes en matière d'accidents du travail et de maladies professionnelles ;
- donner un avis sur les mesures prises en vue de faciliter l'aménagement des postes de travail.

Sont obligatoirement invités aux réunions de CHSCT, l'inspecteur du travail, l'agent du service prévention de la CRAMIF (Caisse régionale d'assurance maladie d'Île-de-France) et le médecin du travail.

Au sein de l'entreprise, le **service HSE (hygiène - sécurité - environnement)** peut aussi jouer un rôle important.

A la périphérie de l'entreprise

• Service de santé au travail

Chaque entreprise est tenue d'adhérer à un service de santé au travail.

Le médecin du travail : il est le **conseiller de l'employeur, des salariés et de leurs représentants** en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail. De ce fait, son activité s'exercera selon deux axes complémentaires :

• **Action en milieu de travail** (prioritaire) : ses interventions visent à proposer et conduire des actions de prévention, de correction ou d'amélioration des conditions de travail, notamment en établissant la fiche d'entreprise et en conseillant l'employeur dans l'évaluation des risques. Le médecin du travail participe également aux réunions du CHSCT, du CLIN en milieu de soins.

• **Suivi médical des salariés** : l'objectif est de mettre en place des actions individuelles appropriées par le biais de la fiche d'aptitude ainsi que de recueillir des informations utiles pour les actions en milieu de travail. Des entretiens infirmiers peuvent également être organisés.

Les visites (embauche, périodique, reprise du travail après un accident du travail, une maladie professionnelle, une absence pour maladie...) sont obligatoires sous certaines conditions. D'autres peuvent être réalisées à la demande du salarié ou de l'employeur. Une **surveillance médicale renforcée** peut être mise en place soit parce que le poste de travail comporte des exigences ou des risques particuliers, soit en raison de la situation personnelle des salariés (travailleurs handicapés, femmes enceintes...).



L'équipe pluridisciplinaire : aux côtés du médecin du travail, elle participe à la prévention en matière de santé et de sécurité des salariés, ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail. Les IPRP (intervenants en prévention des risques professionnels) sont des **spécialistes** (ingénieurs, ergonomes, psychologues du travail, métrologues...) dont l'expertise vient compléter celle du médecin du travail. Ils ont reçu une habilitation*, bénéficient d'une indépendance technique et sont tenus au secret professionnel. Ils interviennent à la demande du médecin du travail ou de l'employeur auprès duquel ils peuvent jouer un **rôle de conseil** : identification des dangers, évaluation/prévention des risques professionnels, aide à la réalisation du Document unique, choix des équipements de protections individuelle et collective, sensibilisation et formation du personnel... Ils peuvent être consultés pour réaliser des **études** (ergonomie, métrologie, charges physiques, ambiances et organisations de travail, aménagement de locaux...) et proposer des **actions correctives**.

* délivrée, au nom de l'État, par un collège composé de la CRAM, l'OPPBTP et l'ARACT.

Hors de l'entreprise

• ARACT (Association régionale pour l'amélioration des conditions de travail)

L'ARACT d'Île-de-France a pour mission d'apporter **appui et conseil aux branches professionnelles et aux entreprises** sur les questions touchant à l'amélioration des conditions de travail dans quatre domaines prioritaires : prévention des risques professionnels, gestion des âges, mutations économiques, technologiques et organisationnelles, conditions de travail et organisation des temps de travail.
Au-delà de ses missions d'intervention, elle a également vocation à diffuser des expériences, méthodes et outils, au travers d'actions de communication et de transfert.
Organisme paritaire, l'ARACT est gérée par les partenaires sociaux : CGPME et MEDEF pour le collège employeur, CFDT, CFTC, CFE/CGC, CGT et CGT/FO pour le collège salarié.
Elle est une composante du réseau national animé par l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT). www.aractidf.org

• CRAMIF

La Direction régionale des risques professionnels de la CRAMIF assure **la tarification et la prévention en matière d'accidents du travail (AT) et de maladies professionnelles (MP).** Elle est non seulement chargée de notifier aux entreprises leur taux de cotisation AT/MP, mais aussi de promouvoir et coordonner la prévention des risques professionnels au niveau régional, en y associant les représentants des employeurs et des salariés.
Les contrôleurs de sécurité de la CRAMIF sont chargés du contact direct avec les entreprises pour assurer ces missions, avec l'appui technique d'ingénieurs conseils et d'équipes transversales comprenant ingénieurs, médecins, ergonomes, contrôleurs (Laboratoire de toxicologie industrielle, Centre de mesures et de contrôles physiques). La CRAMIF peut utiliser des incitations financières pour la mise en place de certaines améliorations des conditions de travail en entreprise (conception des locaux, matériel, formation...) et pour favoriser le déploiement de mesures d'évaluation des risques et de prévention dans des secteurs d'activité ciblés. Elle organise des campagnes de prévention destinées aux salariés et aux employeurs. www.cramif.fr

Cinergie

L'objet de cette association loi 1901 est d'**agir contre l'exclusion du monde du travail** des personnes en situation de déficit physique, psychique ou sensoriel.
Elle intervient en lien avec les médecins du travail, médecins de prévention et de soins, ainsi qu'avec les professionnels de l'insertion ou du maintien dans l'emploi des personnes handicapées. Objectifs :
- anticiper les conséquences sociales et économiques d'une «décision médicale»
- créer un esprit commun en faveur de l'emploi des personnes handicapées pour développer une approche cohérente et partenariale au bénéfice du salarié en difficulté.
www.handitrav.org





• CTIP (Centre technique international de la propreté)

Objectif : **améliorer la qualité de l'environnement des lieux de travail** par l'hygiène et la propreté. Il contribue à la normalisation et aux systèmes de certification, réalise des études, publie des guides, organise des échanges d'informations et participe à l'enseignement. Il intervient également en entreprise via la structure CTIP Conseil auprès des donneurs d'ordre, sur la pertinence et le réalisme de plans de prévention, auprès des entreprises de propreté, sur la mise en place et la mise à jour du Document Unique, l'analyse du risque chimique, la prise en compte des risques psychosociaux... et auprès des fournisseurs sur l'ergonomie des méthodes et matériels (notamment, prévention des TMS). Le CTIP est IPRP pour la technique et l'organisation.

• DIRECCTE (Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi)

La DIRECCTE d'Île-de-France est née de la fusion et de la réorganisation, en un service déconcentré régional unique, de sept services régionaux de l'État issus du ministère de l'Économie, de l'industrie et de l'emploi, et du ministère du Travail, de la solidarité et de la fonction publique.
Elle comporte :
- **un échelon régional** organisé en trois pôles : le **pôle Travail** pilote et met en œuvre la politique du travail de l'État en région dans quatre domaines (relations individuelles du travail, santé-sécurité au travail, relations collectives et travail illégal). Il regroupe l'inspection du travail et les services qui lui sont associés (renseignement et services d'appui). Le **pôle 3E** mène des missions qui relèvent de la politique de l'emploi et de la formation professionnelle, du développement économique sur le territoire et à l'international, en direction des entreprises, des actifs ou des demandeurs d'emploi. Le **pôle C** pilote la mise en œuvre des politiques de contrôle en matière de concurrence et de protection des consommateurs.
- **huit unités territoriales** (UT) dans les huit départements franciliens qui mettent en œuvre les politiques du travail et de l'emploi et contribuent au développement économique du territoire.
www.travail-solidarite.gouv.fr

• FEP (Fédération des entreprises de propreté) / FARE

Seule organisation patronale représentative du secteur (20 000 entreprises / 430 000 salariés), elle est présente sur l'ensemble du territoire via ses **huit chambres syndicales**. Désireuse de dynamiser une réelle politique de prévention des risques professionnels dans les entreprises, elle assure une mission de veille (statistiques AT/MP, législation...) et de communication (information, mise à disposition d'outils réalisés en interne ou en partenariat). Elle bâtit et réalise des plans d'action (programme national TMS piloté par le Fare notamment) et participe à des commissions nationales. Elle est partie prenante dans la définition des référentiels de formation Éducation Nationale où elle veille à la prise en compte de la prévention des risques. Le responsable du service technique de la FEP fait partie de la commission «études et recherches» de l'INRS.
Opérateur de la branche professionnelle, le FARE accompagne le **développement économique et social du secteur de la propreté**. La mise en œuvre de ces démarches en région est pilotée par ses délégués régionaux, avec l'appui de l'organisme de formation de la branche (INHNI) pour la formation des agents de services et chefs d'équipes au Certificat de prévention secours (CPS Propreté), reconnu par l'INRS. Par ailleurs, le délégué régional du FARE (représentant de la FEP) est chargé de développer une dynamique territoriale autour du dispositif, en partenariat avec les acteurs de la prévention, et de relayer les informations auprès des opérateurs de branche.

• INRS (Institut national de recherche et de sécurité)

L'action de l'INRS s'articule autour de quatre axes :
- **des programmes d'étude et de recherche** sur les risques professionnels de toutes natures.
- **des actions de formation et d'aide pédagogique**.
- **la conception d'outils d'information et leur diffusion** auprès d'un public large et diversifié (brochures périodiques, affiches, vidéos, CDrom, site internet...).
- **des actions d'assistance** technique, juridique et documentaire sur des questions de prévention.
www.inrs.fr

• SAMETH (Service d'appui au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés)

Les prestataires du réseau Sameth ont pour mission d'**aider les entreprises et les salariés à trouver une solution sur-mesure de maintien dans l'entreprise** quand apparaît une inadéquation entre l'état de santé du salarié et son poste de travail. Ce service, présent dans tous les départements, est délivré par des professionnels sélectionnés par l'Agefiph et qui interviennent en partenariat avec les acteurs des champs médical, social et de l'emploi.











CRÉDITS PHOTOS :
ACMS/J.-F. Lange, CMIE/Agence Axe Partner Shutterstock, FEP, Fotolia, Hôpital Tenon (GHHU Paris Est).

Fiche 9

Identifier et évaluer les risques : analyse de l'activité

Les entretiens médico-professionnels et l'étude du travail réel apportent des informations précieuses sur les contraintes des salariés, leur vécu professionnel et la façon dont, sur le terrain, ils exécutent les tâches prescrites : règles du métier, gestes techniques, tâches annexes, moyens mis en œuvre (machines, outils, équipements de protection, procédures...), environnement (chimique, physique, lumineux...), postures, forces à exercer, charges à manutentionner, produits utilisés, organisation (méthode, autonomie, répartition du travail, contraintes horaires, travail isolé ou en équipes, activité en présence de clients, de patients ou du public...).

Un écart existe toujours entre le travail prescrit (ce que l'homme au travail doit faire) et le travail réel ou effectif (ce qu'il fait). Cet écart peut s'expliquer par l'appropriation du travail par le salarié ou l'adaptation aux contraintes du travail et à la tâche à effectuer. L'intervention sur le terrain permet un meilleur repérage des situations à risques, et de réduire ainsi gêne, pénibilité, accidents et maladies professionnelles.

L'information et la formation des salariés sur les risques, les moyens de se protéger et les procédures d'urgence seront plus adaptées aux situations rencontrées. Les préventeurs peuvent ainsi avoir une idée de la charge de travail des salariés.

Identifier et évaluer les risques : analyse de l'activité

Check-list pour les préventeurs

Fiche

9



• *Dans quel type d'établissements interviennent vos salariés ?*

- *habitations collectives.*
- *locaux administratifs ou commerciaux.*
- *centres de culture et de loisirs.*
- *ateliers.*
- *bureaux.*
- *centres de production.*
- *sites industriels.*
- *sites sensibles.*
- *hôtels.*
- *établissements de soins (hôpital, clinique...).*
- *lieux publics : trains, gares, aéroports, espaces verts...*

• *Quels types de tâches peuvent leur être confiés en plus du nettoyage dans le cadre de services associés ?*

- *services de restauration.*
- *préparation de véhicules.*
- *entretien des réseaux de ventilation et fluides.*
- *cafétéria.*
- *conciergerie, accueil du public.*
- *gestion de salles événementielles.*
- *maintenance premier niveau.*
- *gestion de déchets (chimiques, hospitaliers...).*
- *nettoyage de robots et cabines de peinture.*
- *ramassage d'encombrants.*
- *dératisation, désinsectisation.*
- *sablage, salage.*
- *déménagement, manutention.*
- *gros travaux dans cuisine industrielle...*

• *Quels sont les horaires de travail ?*

- *temps plein ou temps partiel.*
- *travail de jour, de nuit, en équipes.*
- *week-end, jours fériés.*

Nouveaux métiers, nouveaux risques

Depuis quelques années, les entreprises du secteur de la propreté proposent de nouveaux services qui viennent compléter la gamme des prestations de base qui constituent leur «cœur de métier».
Les champs couverts sont très larges, comme en témoignent ces quelques exemples : préparation de véhicules, entretien des réseaux de ventilation et de fluides, cafétéria, conciergerie, accueil du public, gestion de salle événementielle, petite maintenance, gestion de déchets de soins, nettoyage de robots et cabines de peinture, ramassage d'encombrants, salage, déménagement-manutention...
Certaines de ces activités exposent les intervenants à des risques spécifiques : biologique (gestion des déchets de soins...), électrique (petite maintenance...), chimique (cabines de peinture...), routier (déménagement...) ou encore psycho-sociaux (accueil du public...).
Le plan d'action devra tenir compte de l'activité, des risques repérés et des mesures de prévention déjà mises en place.



• Comment le travail est-il organisé ?

- mode de distribution et quantification des tâches.
- prise en considération du facteur temps : trajet, déplacements d'un site à l'autre.
- prise en considération du mode de déplacement : voiture de fonction, voiture personnelle, transport en commun.
- intervention réalisée seul (possibilité de travail isolé) ou en équipes (organisation de l'équipe).
- travail en présence du personnel de l'entreprise.
- référent en cas de problème.
- organisation de réunions (salariés, encadrement).

• Dans quel environnement travaillent vos salariés ?

- surfaces à nettoyer, géométrie des lieux, distances à parcourir (dénivellations...).
- facteurs de gêne à la réalisation : encombrement des surfaces, câblage informatique, conditions d'éclairement, bruit environnant...

• A quels facteurs de risques sont-ils exposés ?

- procédés de nettoyage.
- travail au chaud, au froid, aux intempéries.
- travail en milieu empoussiéré (diagnostic amiante, ateliers de fabrication...).
- exposition aux vibrations (monobrosses).
- manutention manuelle, gestes répétitifs, postures contraignantes, forces à développer...
- manipulation de produits chimiques d'entretien (préparation, manipulation, stockage...).
- type de matériels mis à leur disposition (préparation et entretien...).
- conduite professionnelle.
- déplacement de malades dépendants (ex. transfert au fauteuil).
- relationnel avec la famille en milieu de soins.

• Quels matériels vos salariés utilisent-ils ?

• Quels équipements de protection individuelle ont-ils à leur disposition ? Les portent-ils ?

• Quelles procédures d'urgences sont en place ?

- disposez-vous de salariés sauveteurs secouristes du travail ?

• Comment les salariés sont-ils formés et informés sur les risques auxquels ils sont exposés ? Les moyens de protection mis à leur disposition ?

- a-t-on pensé aux nouveaux embauchés, à ceux qui viennent de changer de site, aux personnes travaillant de façon isolée ou en décalage ?

• Jugez-vous avoir un turn-over élevé, un nombre d'accidents important, des arrêts de travail répétés ?

• Vos salariés se plaignent-ils de douleurs, gêne, pénibilité ?

Le plan de prévention

L'interférence entre les activités, les installations et les matériels de l'entreprise cliente (dite entreprise "utilisatrice") et ceux de l'entreprise de nettoyage (dite entreprise "extérieure") crée des risques pour les travailleurs des deux entreprises qui évoluent sur le même lieu de travail. Les employeurs doivent analyser les situations à risques et établir, avant le début des travaux, un plan de prévention qui définit les mesures de prévention à respecter par chacune des deux entreprises.

Le plan de prévention, arrêté avant le début des travaux, est établi par écrit dans les deux cas suivants (articles R.4512-6 à R.4412-12 du code du travail) :

1° Dès lors que l'opération à réaliser par l'entreprise extérieure représente un nombre total d'heures de travail prévisible égal au moins à 400 h sur une période inférieure ou égale à douze mois, que les travaux soient continus ou discontinus. Ou, lorsqu'il apparaît, en cours d'exécution des travaux, que le nombre d'heures de travail doit atteindre 400 h.

> Ce seuil est atteint très rapidement dans l'activité de nettoyage puisque ça représente une prestation de 1h30 par jour sur un an (semaine de 5 jours).

2° Quelle que soit la durée prévisible de l'opération, lorsque les travaux à accomplir figurent sur la liste de travaux dangereux fixée par arrêté du 19 mars 1993.

> Cela peut concerner les entreprises de nettoyage selon l'activité de l'entreprise utilisatrice où elles interviennent (hôpital, industrie chimique...).

La démarche

• Inspection commune des lieux de travail, y compris le local destiné à accueillir les travailleurs de l'entreprise intervenante, les vestiaires ainsi que l'éventuel local de stockage des produits d'entretien et des matériels de nettoyage.

> Le CHSCT de l'entreprise utilisatrice est invité à participer aux visites d'inspection commune et peut présenter ses remarques et observations sur le plan de prévention.

• Inspection du matériel éventuellement mis à disposition de l'entreprise extérieure (aspirateurs, équipements de manutention...).

• Délimitation du secteur de l'intervention.

• Matérialisation des zones de ce secteur qui peuvent présenter des dangers.

• Définition des voies d'accès que peuvent emprunter les travailleurs de l'entreprise extérieure.

• Communication au chef de l'entreprise extérieure des consignes de sécurité applicables à l'opération.

• Communication au chef d'entreprise utilisatrice du nombre de travailleurs affectés à l'opération, du nom et de la qualification de la personne en charge de diriger l'opération.

• Analyse des risques pouvant résulter de l'interférence entre les activités.

Les mesures

Les mesures prévues par le plan de prévention comportent au moins les dispositions suivantes :

1° Définition des phases d'activité dangereuses et des moyens de prévention spécifiques correspondants (exemple : manipulation et fractionnement/dilution des produits de nettoyage concentrés).

2° Adaptation des matériels, installations et dispositifs à la nature des opérations à réaliser et définition de leurs conditions d'entretien.

3° Instructions à donner aux travailleurs.

4° Organisation mise en place pour assurer les premiers secours en cas d'urgence et description du dispositif mis en place à cet effet par l'entreprise utilisatrice.

5° Conditions de la participation des travailleurs d'une entreprise aux travaux réalisés par l'autre en vue d'assurer la coordination nécessaire au maintien de la sécurité, notamment, de l'organisation du commandement.

Le plan de prévention fixe la répartition des charges d'entretien entre les entreprises extérieures dont les travailleurs utilisent les locaux et installations mis à disposition par l'entreprise utilisatrice.

L'entreprise extérieure doit présenter le plan de prévention à ses nouveaux salariés arrivant en cours d'opération, dans le cadre d'une formation à la sécurité sur le site.

Le plan de prévention doit être revu suite à un incident ou accident mettant en évidence qu'un risque n'a pas été correctement évalué. De nouvelles mesures de prévention sont nécessaires.

Il est de la responsabilité de l'entreprise extérieure de recueillir auprès de l'entreprise utilisatrice tous les éléments nécessaires pour faire sa propre évaluation des risques comme, par exemple, le diagnostic amiante et plomb des bâtiments où a lieu l'intervention, les zones à risque d'atmosphère explosive (ATEX)...

Fiche 9

























CRÉDITS PHOTOS :
ACMS/J.-F. Lange, CMIE/Agence Axe Partner Shutterstock, FEP, Fotolia, Hôpital Tenon (GHHU Paris Est), Gaël Kerbaol/INRS (pages 1&3, Agent de nettoyage hôtel), Vincent Gremillet/INRS (page 1, Nettoyage dans l'industrie).